

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS MEMORIA 2019

ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL Y FAMILIA



INDICE

1	Los recursos	5
1.1	Los equipamientos	6
1.1.1	Centros Municipales de Servicios Sociales	6
1.1.2	Centros Municipales de Tiempo Libre y Ludotecas	6
1.1.3	Educación de Calle	6
1.1.4	Centros Municipales de Convivencia de Personas Mayores	6
1.2	Los recursos humanos	7
1.2.1	Personal municipal	7
1.2.2	Recursos humanos vinculados a contratas municipales	7
1.3	El presupuesto	8
2	Primera atención	9
2.1	Servicio de información y orientación Centros Municipales de Servicios Sociales	10
2.1.1	Unidades familiares atendidas	10
2.1.2	Intervenciones	11
2.1.3	Sistema de cita previa	13
2.2	Ayudas de urgencia	14
2.2.1	Ayudas de urgencia por conceptos	14
2.2.2	Volumen de atención por Centro Municipal De Servicios Sociales	16
2.2.3	Gestión por Centro Municipal de Servicios Sociales	17
3	Prevención e Inclusión social	19
3.1	Ayudas orientadas a la integración social	20
3.1.1	Ingreso Aragonés de Inserción	20
3.1.2	Ayudas de Integración Familiar	26
3.1.3	Ayudas al acceso al transporte público de diferentes colectivos	28
3.1.4	Zaragoza Incluye	29
3.2	Programa de Apoyo Educativo a la Familia	30
3.2.1	Intervención Familiar	30
3.2.2	Intervención grupal y comunitaria	32
3.3	Programas de planes integrales	35
3.3.1	Plan Integral del Casco Histórico	35
3.3.2	Plan Integral del Barrio Oliver	36
4	Prevención en materia de Infancia	40
4.1	Promoción de los derechos de la infancia	40
4.1.1	Tiempo libre	40
4.2	Prevención de situaciones de riesgo o conflicto social	51
4.2.1	Detección y estudio de situaciones de riesgo y maltrato infantil	51
4.2.2	Absentismo escolar	55
4.2.3	Educación de calle	58
4.3	Apoyo a la familia	61
4.3.1	Zaragalla	61

5	Autonomía y Cuidados.....	63
5.1	Prestaciones comunitarias de atención a la dependencia.....	64
5.1.1	Elaboración de planes individualizados de atención.....	64
5.1.2	Prestaciones sociales domiciliarias. Servicio de Ayuda a Domicilio.....	66
5.1.3	Prestaciones sociales domiciliarias. Servicio de Teleasistencia.....	70
5.1.4	Servicio de comida a domicilio.....	72
5.2	Oficina Técnica del Mayor.....	76
5.2.1	Zaragoza, ciudad amigable con las personas mayores.....	76
5.2.2.	La red de centros municipales de convivencia.....	77
5.2.3	Los socios y socias de los centros de convivencia.....	77
5.2.4	Servicios y actividades de la red de centros.....	78
5.2.5	Actividades de centro abierto.....	79
5.2.6	Talleres de envejecimiento activo y talleres de la experiencia.....	80
5.2.7	Proyectos de envejecimiento activo.....	81

1. LOS RECURSOS

La memoria del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios ofrece una visión de la actividad desarrollada en 2019. No obstante, antes de explicar los datos de las actuaciones realizadas en cada programa, hay que comenzar con la exposición de los recursos disponibles.

1.1. LOS EQUIPAMIENTOS

Los diferentes programas gestionados por el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios se desarrollan a través de la red de equipamientos comunitarios que se expone a continuación

1.1.1. CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES.

Son equipamientos básicos, de carácter comunitario, en los que se realizan las prestaciones básicas con las que atender las necesidades sociales de la población de un ámbito territorial establecido: información y orientación social, valoración de las necesidades y demandas, prestaciones económicas como Ayudas de Urgencia o valoraciones para el Ingreso Aragonés de Inserción, prestaciones de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, y actuaciones de prevención e inclusión adecuadas a la problemática social de cada persona o unidad de convivencia.

Los centros existentes se organizan de acuerdo a la población de los diferentes distritos y barrios de la ciudad. En 2019 han sido 28 los centros donde se ha atendido a la población, 1 centros que realizan la atención al público de forma diaria a través del sistema de cita previa y 11 centros que atienden en días alternos en horario fijo y libre acceso.

1.1.2 CENTROS MUNICIPALES DE TIEMPO LIBRE Y LUDOTECAS

Los Centros Municipales de Tiempo Libre son equipamientos que disponen de los espacios físicos y elementos necesarios para facilitar la intervención socioeducativa orientada a proporcionar y generar alternativas para la ocupación del tiempo libre de la infancia y adolescencia, con objeto de favorecer su desarrollo personal y social y de prevenir situaciones de marginación infantil en la población de 3 a 14 años.

En la actualidad hay 43 centros ubicados en 27 distritos y barrios de la ciudad que mantienen un calendario de atención diario, salvo los incluidos en Ludoteca Ambulante. De ellos hay 28 que desarrollan programas dirigidos a niños y niñas de 6 a 14 años y 15 que atienden a la población de 3 a 6 años.

1.1.3 EDUCACIÓN DE CALLE.

Aunque es un modelo de intervención socio-educativa que se desarrolla fundamentalmente en la calle por ser ésta una ámbito esencial de socialización al que no suelen llegar las instituciones, se dispone de recursos físicos para realizar intervenciones complementarias dirigidas a facilitar el acceso a recursos normalizados.

En los nueve barrios o distritos que disfrutan de este programa se dispone de espacios para desarrollar estas tareas, de forma exclusiva o compartida.

1.1.4 CENTROS MUNICIPALES DE CONVIVENCIA DE PERSONAS MAYORES

Son centros de atención intensiva que dispone de los espacios físicos y elementos necesarios para facilitar un ámbito de convivencia social, de integración y de participación de las personas mayores en su entorno habitual.

En este momento se encuentran en funcionamiento 31 centros de convivencia abiertos en 25 barrios o distritos. De estos, 19 abren todos los días en jornada continua de mañana y tarde, dos en jornada partida y 10 en horario de tarde.

1.2. LOS RECURSOS HUMANOS

Los servicios sociales y la Acción Social en general son, fundamentalmente, servicios personales. La relación a la vez profesional y cercana con las personas usuarias es uno de los factores necesarios para que los objetivos de cambio y mejora personal, grupal y comunitaria se consiga.

A continuación se detallan los recursos humanos de que ha dispuesto el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios y las personas que han prestado sus servicios a través de los contratos de prestación de servicios vinculados a su actividad.

1.2.1. PLANTILLA MUNICIPAL

En el Servicio de servicios Sociales Comunitarios prestan actualmente sus servicios cerca de 300 trabajadores.

Los perfiles son los correspondientes a equipos multidisciplinares: profesionales del trabajo social, de la educación social, de la psicología, técnicos de administración general, administrativos, operarios y oficiales y técnicos auxiliares socioculturales que desarrollan los diferentes programas de la red de centros.

1.2.2. RECURSOS HUMANOS VINCULADOS A CONTRATAS MUNICIPALES.

Además de la plantilla municipal, hay que considerar que la acción social municipal se presta a través de diversos contratos de servicios, en los que existen diversos profesionales cuya aportación suma en los resultados finales alcanzados.

En el siguiente cuadro se recoge de forma esquemática el número de personas contratadas por empresas adjudicatarias de contratos de gestión o de prestación de servicios

Contrato	Personal
Contratos Centros de Tiempo Libre	127
Contratos Programa de Educación de Calle	18
P.S.D. 3 lotes: Domusvi, S.A. y Clece, S.A.	841
Servicio de Teleasistencia	64
Limpieza y atención bar Centros Convivencia Mayor	91
Talleres Centros Convivencia Mayor	40
TOTAL	1.181

1.3 EL PRESUPUESTO.

Aparte del esfuerzo económico realizado por el Ayuntamiento de Zaragoza para financiar los equipamientos y los recursos humanos, la consignación anual de gasto en diferentes capítulos es una de las principales herramientas en la gestión de los programas, prestaciones y servicios orientados a la satisfacción de las necesidades sociales cubiertas por el Ayuntamiento de Zaragoza dentro del sistema público de servicios sociales.

Dentro del Área de Presidencia y Derechos Sociales, los Servicios Sociales Comunitarios gestionan más de 39 millones de euros, destacando aplicaciones presupuestarias como la dirigida a la cobertura de las ayudas de urgente necesidad con 9.380.00.- €; la destinada a las prestaciones sociales domiciliarias con 18.975.000.- €, para SAD y 1.500.000.- para el Servicio de Teleasistencia; la partida que engloba la financiación de los programas de infancia con 5.400.000.- €; o la de 2.400.000.- € con que cuenta la Oficina del Mayor para todos los programas que gestiona.

Además, por el especial vínculo de los centros municipales de servicios sociales con los territorios donde hay implantados planes integrales y la colaboración en su gestión hay dos convenios de colaboración con entidades a destacar. El existente con la Fundación Federico Ozanam, dotado con 1.190.000.- € y el firmado con la Fundación Adunare, por un importe de 475.000.- € destinados a la inclusión sociolaboral en el ámbito del Casco Histórico y el Barrio Oliver respectivamente.

2. PRIMERA ATENCIÓN.

El acceso a los contenidos de los servicios sociales se constituye en una prestación básica del sistema. Este programa supone un conjunto de actuaciones profesionalizadas tendentes a dar a conocer a los ciudadanos sus derechos, los recursos existentes, los procedimientos a seguir y las alternativas disponibles ante una necesidad social determinada.

2.1. SERVICIO DE PRIMERA ATENCIÓN EN CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES

Este servicio, como prestación básica, responde a la necesidad de los ciudadanos de acceder a los recursos sociales y ejercitar sus derechos en un marco de igualdad de oportunidades.

Supone un conjunto de actuaciones profesionalizadas tendentes a dar a conocer a los ciudadanos sus derechos, los recursos existentes, los procedimientos a seguir y las alternativas disponibles ante una necesidad social determinada. Está orientado a:

- Ofrecer y facilitar el primer contacto de la población (individuos, familias y grupos) con los servicios sociales.
- Proporcionar ciertas atenciones sociales.
- Canalizar y derivar casos hacia programas de inclusión u otros servicios protección existentes en la comunidad.

La atención llevada a cabo en la red de centros municipales de servicios sociales se expone en tres diferentes apartados que aportan información sobre las familias, las intervenciones llevadas a cabo y el volumen de citas habido a lo largo del periodo al que se refiere esta memoria.

2.1.1 UNIDADES FAMILIARES ATENDIDAS

La explotación de los datos de atención registrados en la red de centros aporta información sobre el volumen de unidades familiares que reciben atención en los diferentes programas gestionados. Los datos que se incluyen en este primer apartado se refieren al movimiento de expedientes, constituidos por unidades familiares.

Se expone el número total, de expedientes registrados en la red de centros y como se distribuyen entre los centros; de estos se señalan lo que se mantienen activos y el de los nuevos expedientes abiertos este último año.

C.M.S.S.	Registrados	Activos	Nuevos
Actur	6.503	3.994	252
Arrabal	7.961	5.091	311
Centro	6.724	3.538	439
Delicias 1	12.728	7.797	871
Delicias 2	11.641	8.372	762
Universidad	8.617	4.472	523
Casablanca	4.059	3.929	215
La Almozara	5.537	2.832	247
La Jota	5.584	3.105	264

Santa Isabel	1.558	977	79
Torrero	8.764	6.769	381
Las Fuentes	9.142	6.990	577
San Jose	14.523	10.517	1.065
Oliver	4.388	3.069	189
Valdefierro	2.141	1.592	85
Miralbueno	949	884	49
La Magdalena	6.232	3.947	369
San Pablo	9.058	5.204	438
Barrios Rurales	6.741	4.631	378
Total	132.850	87.710	7.494

C.M.S.S.	Registrados	Activos	Nuevos
Alfocea	39	24	1
Casetas	1.907	1.584	107
Garrapinillos	1.517	1.396	63
Juslibol	469	131	16
La Cartuja	307	162	21
Montañana	561	274	41
Monzalbarba	612	447	33
Movera	420	173	24
Peñaflor	247	115	23
San Juan	289	131	30
San Gregorio	148	44	6
T. de Valmadrid	6	6	2
Venta del Olivar	150	105	8
Villarrapa	42	39	3
Total	6.714	4.631	378

2.1.2 INTERVENCIONES

En este apartado se exponen los datos referidos a las intervenciones iniciadas o actualizadas a lo largo del pasado año.

En la tabla que se expone a continuación se exponen las intervenciones correspondientes a cada Centro Municipal de Servicios Sociales, incluyendo los usuarios de estas intervenciones. Es preciso señalar que se contabilizan los usuarios registrados por cada intervención, pudiendo haberse realizado más de una intervención por unidad familiar a largo del periodo analizado

Por último, se señalan los expedientes, unidades familiares, objeto de intervención y los miembros de estas.

C.M.S.S.	Intervenciones	%	Expedientes	%
Actur	3.002	4,18	986	3,95
Arrabal	3.870	5,39	1.252	5,01
Centro	2.507	3,49	1.164	4,66
Delicias 1	7.599	10,59	3.255	13,02
Delicias 2	4.854	6,76	2.070	8,28
Universidad	2.601	3,62	1.196	4,79
Casablanca	3.048	4,25	853	3,41
La Almozara	3.451	4,81	1.313	5,25
La Jota	2.844	3,96	875	3,5
Santa Isabel	915	1,27	329	1,32
Torrero	3.442	4,79	1.408	5,63
Las Fuentes	4.510	6,28	1.702	6,81
San Jose	7.197	10,03	2.627	10,51
Oliver	5.450	7,59	1.140	4,56
Valdefierro	1.253	1,75	341	1,36
Miralbueno	436	0,61	134	0,54
La Magdalena	6.415	8,94	1.514	6,06
San Pablo	5.459	7,6	1.891	7,57
Barrios Rurales	2.931	4,08	941	3,77
Total	71.784		24.991	

C.M.S.S. Rurales	Intervenciones	%	Expedientes	%
Alfocea	5	0,01	5	0,02
Casetas	1.227	1,71	325	1,30
Garrapinillos	426	0,59	139	0,56
Juslibol	115	0,16	46	0,18
La Cartuja	98	0,14	46	0,18
Montañana	345	0,48	106	0,42
Monzalbarba	261	0,36	90	0,36
Movera	120	0,17	55	0,22
Peñaflor	144	0,20	53	0,21
San Juan	82	0,11	38	0,15
San Gregorio	45	0,06	20	0,08
T. de Valmadrid	3	0,00	2	0,01

Venta del Olivar	60	0,08	16	0,06
Villarrapa	0	0,00	0	0,00
Total	2.931	4,08	941	3,77

2.1.3 SISTEMA DE CITA PREVIA

La puesta en marcha de la aplicación de gestión de los servicios sociales y la inclusión en este del sistema de cita previa que venía funcionando en la red de centros municipales de servicios sociales, permite visualizar el volumen de personas y familias atendidas de acuerdo a las visitas realizadas a los diferentes centros.

A continuación se exponen las citas totales por centro, desglosando las que se producen por iniciativa de usuario de las denominadas de seguimiento, concertadas por el equipo del centro para tareas vinculadas a las intervenciones en curso y las correspondientes a las personas que acuden por primera vez a lo largo del año a cada uno de los centros.

C.M.S.S.	Citas	%	Seguimiento	%	Nuevas	%	Total	%
Actur	5.891	5,99	4.965	4,28	888	5,63	11.744	5,22
Arrabal	7.014	7,13	6.326	5,46	1.462	9,27	14.802	6,57
Centro	2.826	2,87	2.588	2,23	543	3,44	5.957	2,65
Delicias 1	10.832	11,01	18.196	15,69	2.192	13,9	31.220	13,87
Delicias 2	11.859	12,05	5.040	4,35	2.326	14,75	19.225	8,54
Universidad	4.196	4,26	3.165	2,73	877	5,56	8.238	3,66
Casablanca	3.431	3,49	2.981	2,57	387	2,45	6.799	3,02
La Almozara	6.405	6,51	9.697	8,36	655	4,15	16.757	7,44
La Jota	4.109	4,18	1.599	1,38	277	1,76	5.985	2,66
Santa Isabel	1.976	2,01	284	0,24	164	1,04	2.424	1,08
Torrero	6.190	6,29	8.338	7,19	793	5,03	15.321	6,81
Las Fuentes	5.562	5,65	10.647	9,18	999	6,33	17.208	7,64
San Jose	7.042	7,16	11.720	10,11	1.922	12,19	20.684	9,19
Oliver	5.270	5,35	7.806	6,73	442	2,8	13.518	6,00
Valdefierro	946	0,96	1.832	1,58	147	0,93	2.925	1,30
Miralbueno	428	0,43	645	0,56	39	0,25	1.112	0,49
La Magdalena	4.056	4,12	9.598	8,28	497	3,15	14.151	6,29
San Pablo	6.343	6,44	10.186	8,78	889	5,64	7.418	3,30
Barrios Rurales	4.042	4,11	5.325	0,29	271	1,72	9.638	4,28
Total	98.418		115.954		15.770		225.126	

C.M.S.S. Rurales	Citas	%	Seguimiento	%	Nuevas	%	Total	%
Alfocea	15	0,02	0	0,00	0	0,00	15	0,01
Casetas	1.650	1,68	2.848	2,46	104	0,66	4.602	2,04
Garrapinillos	564	0,57	862	0,74	38	0,24	1.464	0,65
Juslibol	167	0,17	155	0,13	13	0,08	335	0,15
La Cartuja	195	0,20	92	0,08	15	0,10	302	0,13
Montañana	497	0,50	287	0,25	29	0,18	813	0,36
Monzalbarba	313	0,32	520	0,45	17	0,11	850	0,38
Movera	201	0,20	211	0,18	11	0,07	423	0,19
Peñaflor	161	0,16	109	0,09	14	0,09	284	0,13
San Juan de Mozarrifar	88	0,09	64	0,06	18	0,11	170	0,08
San Gregorio	135	0,14	56	0,05	4	0,03	195	0,09
Torrecilla de Valmadrid	3	0,00	0	0,00	2	0,01	5	0,00
Venta del Olivar	49	0,05	89	0,08	4	0,03	142	0,06
Villarrapa	4	0,00	32	0,03	2	0,01	38	0,02
Total	4.042	4,11	5.325	4,59	271	1,72	9.638	4,28

2.2. AYUDAS DE URGENCIA

Según el Reglamento Municipal vigente, se trata prestaciones económicas destinadas a resolver situaciones de emergencia que afecten a personas o familias a las que sobreviene una situación de necesidad, por la que se ven privados de los medios de vida primarios e imprescindibles. La finalidad de las ayudas de urgencia es dispensar a estas familias una atención básica y urgente en el momento en que estas situaciones se produzcan.

2.2.1 AYUDAS DE URGENCIA POR CONCEPTOS.

Según el artículo 7 del Reglamento Municipal, las ayudas de urgencia se reconocen para ser aplicadas a los gastos originados por las siguientes situaciones de necesidad:

- La imposibilidad de continuar en el uso y disfrute de la vivienda habitual y de manera particular para afrontar los gastos que permitan conservar el derecho al uso de la misma, como pago de alquileres; pago de prestamos, letras, etc., para la adquisición de vivienda, y pago de gastos de comunidad.
- La carencia de medios económicos para conservar las condiciones de habitabilidad o para adquirir el equipamiento de la vivienda habitual, como traslado de muebles enseres; luz, agua, gas; mobiliario básico (camas, mesas, sillas, etc.); electrodomésticos (frigorífico, lavadora, cocina, etc.); acondicionamiento sanitario (ducha, baño, calentador), y reparaciones necesarias en general.
- Las necesidades consistentes en cubrir con carácter urgente las atenciones primarias del beneficiario o de la unidad familiar, como alimentación, vestido, cuidados sanitarios (cuando no se puedan cubrir con otros sistemas de protección).
- Situaciones de necesidad originadas por circunstancias que ponen en peligro la

convivencia en el núcleo familiar o la integración social del beneficiario o de algunos de sus miembros, y que no están comprendidas en los supuestos anteriores, ni cubiertas por otras prestaciones reguladas en el Decreto 48 de 1993, de 19 de mayo, de la Diputación General de Aragón, como canguros y/o amas de hogar, comedores infantiles (excepcionalmente), material escolar, participación en actividades sociales (colonias, campamentos, etcétera), y necesidades originadas por el desalojo de la vivienda habitual.

- La imposibilidad de atender el endeudamiento contraído por alguna de las situaciones anteriormente descritas.

En el siguiente cuadro se refleja la distribución de las ayudas de urgencia gestionadas a lo largo del año de acuerdo a los conceptos por los que se tramitan. La información expuesta por cada concepto de gasto incluye las ayudas tramitadas en el periodo, las aprobadas y su importe total, las denegadas y las que por no aportar la documentación, por anulación o por otras causas no han sido resueltas.

La información expuesta por cada concepto de gasto incluye

- Tramitadas: Nº de ayudas tramitadas a lo largo del año por cada concepto.
- Concedidas: Nº de ayudas concedidas por concepto, incluyendo el importe total de las ayudas que han sido pagadas en el periodo y el porcentaje que suponen sobre el total de ayudas tramitadas y su importe medio.
- Denegadas. Número de ayudas denegadas en el periodo y su porcentaje sobre el total de las tramitadas.
- No resueltas. Se agrupan bajo este epígrafe aquellas ayudas cuyo trámite no se ha culminado por diferentes causas: anulación, archivo, pendientes de completar documentación o en trámite en el momento de elaboración de este documento.

Concepto	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media	Denegadas	%	No resueltas	%
Alimentación	23138	21.733	93,93	4.944.918	213,71	1.224	5,29	181	0,78
Alquiler vivienda	5.619	5.092	90,62	2.291.428	407,80	260	4,63	267	4,75
Arreglos hogar	44	32	72,73	20.019	625,59	9	20,45	3	6,82
Campamento	26	25	96,15	4.319	172,76	1	3,85	0	0,00
Comedor infantil	1.123	1.043	92,88	361.016	346,13	22	1,96	58	5,16
=Desahucio	2	2	100,00	1.410	705,00	0	0,00	0	0,00
Electricidad	2.764	2.578	93,27	404.073	156,74	110	3,98	76	2,75
Electrodomésticos	896	830	92,63	262.213	315,92	40	4,46	26	7,90
Equipamiento hogar	329	295	89,67	81.036	274,70	11	3,34	23	6,99
Alojamiento desalojo	55	52	94,55	28.966	557,04	0	0,00	3	5,45
Aloj. malos tratos	2	2	100,00	915	457,50	0	0,00	0	0,00
Alojamiento	145	135	93,10	117.295	868,85	0	0,00	10	6,90
Gas	730	689	94,38	114.988	166,89	21	2,88	20	10,70
Gastos comunidad	187	159	85,03	70.462	443,16	10	5,35	18	9,63
Guardería	103	99	96,12	40.860	412,73	0	0,00	4	1,54
Hipoteca	260	238	91,54	109.643	460,68	15	5,77	7	2,69
Limpieza	11	10	90,91	5.001	500,10	0	0,00	1	9,09
Material escolar	996	916	91,97	157.512	171,96	16	1,61	64	6,43
Mobiliario básico	1.045	923	88,33	216420	234,47	68	6,51	54	5,17

Salud audífonos	72	63	87,50	63.539	1008,56	5	6,94	4	5,56
Salud bucodental	920	771	83,80	512.067	664,16	68	7,39	81	8,80
Salud inespecífico	31	24	77,42	5.093	212,21	1	3,23	6	19,35
Salud ortopedia	32	25	78,13	4.989	199,56	3	0,33	4	0,44
Salud óptica	904	836	92,48	140.769	168,38	29	3,21	39	4,31
Traslado muebles	8	6	75,00	0	0,00	0	0,00	2	25,00
Vestido	81	78	96,30	11.068	141,90	0	0,00	3	3,70
Otros	190	168	88,42	48.717	289,98	10	5,26	12	6,32
TOTAL	39.713	36.824	92,73	10.018.736	272,07	1.923	4,84	966	2,43

2.2.2. VOLUMEN DE ATENCIÓN POR CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES.

En la tabla que se expone a continuación se señala la demanda registrada en cada uno de los centros de la red y el porcentaje que significa sobre el total de la demanda de esta prestación.

CMSS	Solicitudes registradas	%
Actur	962	2,55
Arrabal	2.015	5,35
Centro	1.318	3,50
Delicias 1	3.161	8,39
Delicias 2	3.049	8,10
Universidad	898	2,38
Casablanca	1.218	3,23
la Almozara	1.689	4,48
La Jota	1.401	3,72
Santa Isabel	455	1,21
Torrero	2.085	5,54
Las Fuentes	2.432	6,46
San Jose	4.005	10,63
Oliver	3.623	9,62
Valdefierro	799	2,12
Miralbueno	243	0,65
La Magdalena	3.581	9,51
San Pablo	3.097	8,22
Barrios Rurales	1.629	4,33
Ciudad	37.660	

CMSS Barrios rurales	Solicitudes registradas	%
----------------------	-------------------------	---

Alfocea	1	0,00
Casetas	655	1,74
Garrapinillos	212	0,56
Juslibol	100	0,27
La Cartuja	41	0,11
Montañana	294	0,78
Monzalbarba	82	0,22
Movera	57	0,15
Peñaflor	101	0,27
San Juan de Mozarrifar	32	0,08
San Gregorio	23	0,06
Torrecilla de Valmadrid	0	0,00
Venta del Olivar	25	0,07
Villarrapa	6	0,02
Total	1.629	4,33

2.2.3. GESTIÓN POR CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES.

En el siguiente cuadro se refleja la distribución de las ayudas de urgencia gestionadas en el año por cada barrio de la ciudad. La información expuesta por cada uno de los centros es la siguiente:

- Tramitadas: Nº de ayudas tramitadas a lo largo del año por cada CMSS
- Concedidas: Nº de ayudas concedidas por centro, incluyendo el importe total de las ayudas que han sido pagadas en el periodo y el porcentaje que suponen sobre el total de ayudas tramitadas y su importe medio.
- Denegadas. Número de ayudas denegadas en el periodo y su porcentaje sobre el total de las tramitadas.
- No resueltas. Se agrupan bajo este epígrafe las ayudas cuyo trámite no se ha culminado por diferentes causas: anulación, archivo, pendientes de completar documentación o en trámite

CMSS	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media	Denegadas	%	No resueltas	%
Actur	955	900	94,24	224.950	249,94	40	4,19	15	1,55
Arrabal	1.841	1.636	88,86	428.973	262,21	155	8,42	50	5,18
Centro	1.266	1.149	32,95	307.005	267,19	49	3,87	68	7,04
Delicias 1	3.487	3.213	92,14	836.848	260,46	234	6,71	40	4,14
Delicias 2	2.709	2.524	93,17	705.978	279,71	108	3,99	77	7,97
Universidad	1.295	1.159	89,50	333.524	287,77	50	3,86	86	8,9
Casablanca	1.167	1.113	95,37	319.627	287,18	19	1,63	35	3,62
la Almozara	1.604	1.566	97,63	439.143	280,42	27	1,68	11	1,14
La Jota	1.603	1.460	91,08	408.419	279,74	92	5,74	51	5,28
Santa Isabel	568	533	93,84	144.572	271,24	24	4,23	11	1,14

Torrero	1.813	1.686	93,00	466.079	276,44	97	5,35	30	3,11
Las Fuentes	2.544	2.223	87,38	601.325	270,5	278	10,93	43	4,45
San Jose	4.241	3.977	93,78	1.141.531	332,03	143	3,60	121	12,53
Oliver	3.911	3.438	87,91	931.591	270,97	370	9,46	103	10,66
Valdefierro	824	688	83,50	166.693	242,29	115	13,96	21	2,17
Miralbueno	288	250	86,81	76.573	306,29	27	9,38	11	1,14
La Magdalena	4.557	4.456	97,78	1.239.141	278,08	32	0,70	69	7,14
San Pablo	3.122	2.981	95,48	756.543	253,79	48	1,54	93	9,63
Barrios Rurales	672	0	0,00	490.221	261,87	15	0,78	31	3,21
Total	38.467	34.952	90,86	10.018.736	286,64	1.923	0	966	0

CMSS Barrios Rurales	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media	Denegadas	%	No resueltas	%
Alfocea	4	4	100,00	1.550	387,5	0	0,00	0	0,00
Casetas	858	846	293,75	224.147	261,24	0	0,00	12	1,24
Garrapinillos	288	279	387,50	79.990	277,74	1	0,05	8	0,83
Juslibol	72	69	115,00	16.339	226,93	2	0,10	1	0,10
La Cartuja	60	56	93,33	14.856	247,6	4	0,21	0	0,00
Montañana	255	244	95,69	61.758	242,19	3	0,16	8	0,83
Monzalbarba	146	145	99,32	39.231	268,71	1	0,05	0	0,00
Movera	61	57	93,44	12.562	205,93	2	0,10	2	0,21
Peñaflor	63	61	96,83	12.096	192	2	0,10	0	0,00
San Juan de Mozarrifar	42	42	100,00	9.429	224,5	0	0,00	0	0,00
San Gregorio	23	23	100,00	5.212	226,61	0	0,00	0	0,00
T. de Valmadrid	0	0	0,00						
Venta del Olivar	46	46	100,00	13.051	283,72	0	0,00	0	0,00
Villarrapa	0	0	0,00						
Total	1.918	1.872	97,60	490.221	261,87	15	0,78	31	3,21

3. PREVENCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

La acción de inclusión social, entendida en sentido amplio, comprende un conjunto de prestaciones y servicios gestionados en los centros adscritos a los servicios sociales municipales. En el contexto actual, estos recursos tienen como gran objetivo prevenir que la precarización económica y el debilitamiento de los sistemas de protección social tengan como consecuencia la exclusión social de una parte importante de los ciudadanos.

Los servicios sociales, a través de diferentes programas, diseñados específicamente para problemáticas concretas, intentar dar una respuesta a diferentes aspectos (recursos económicos, información, habilidades sociales, apoyo social y familiar, apoyo mutuo y comunitario,...) que intervienen en la inclusión social de las personas, las familias y los grupos.

Teniendo en cuenta que todos estos programas tienen un mismo objetivo común se presentan agrupados de manera que se aprecie la diversidad de respuestas ofrecidas a las necesidades apreciadas y el esfuerzo realizado por los servicios sociales municipales en este ámbito.

3.1. AYUDAS ORIENTADAS A LA INCLUSIÓN SOCIAL

El instrumento fundamental para llevar a cabo un proceso coherente y evaluable, que tenga como finalidad avanzar en el cumplimiento de los objetivos generales y específicos de este Programa, es el Itinerario Individualizado de Atención concretados en cada persona/unidad familiar. Para su adecuado desarrollo debe ser de carácter integral, abordando las diferentes situaciones del individuo o familia en su contexto social.

3.1.1 INGRESO ARAGONÉS DE INSERCIÓN.

Programa orientado a la normalización e integración de las personas que se encuentran en estado de necesidad, así como a la integración social de quienes padezcan situación de marginación. Comprende prestaciones económicas destinadas a garantizar los recursos mínimos de subsistencia y actuaciones dirigidas a lograr la plena integración social y laboral de sus beneficiarios.

El programa comprende:

Prestaciones económicas destinadas a garantizar los recursos mínimos de subsistencia.

Actuaciones dirigidas a lograr la plena integración social y laboral de sus beneficiarios.

Durante 2016 el programa ha continuado en los términos en los que se venía desarrollando desde los Servicios Sociales Municipales: recepción de solicitudes, tramitación de los expedientes al Instituto Aragonés de Servicios Sociales para su resolución y seguimiento de los I.A.I concedidos.

Para exponer la actividad de los servicios sociales municipales respecto a este programa se ha optado por exponer de forma separada diferentes aspectos que se suceden secuencialmente en el proceso de gestión de este programa.

Las diferentes fases se desarrollan de forma independiente por considerarse contenidos y evitar la confusión que puede suponer que la agregación de los datos referidos a las propuestas y a las resoluciones no cuadren con las solicitudes por que pueden corresponder a años de tramitación diferentes debido a los plazos de tramitación entre la solicitud y la propuesta y entre la propuesta y la resolución.

a) Solicitudes-

Este apartado refleja el primer paso, la solicitud, separando las que son presentadas por primera vez de las renovaciones a realizar en el periodo.

C.M.S.S.	Nueva	Renovación	Total	%
Actur	71	166	237	3,66
Errabal	129	231	360	5,55
Centro	58	82	140	2,16
Delicias1	242	475	717	11,06
Delicias 2	231	357	588	9,07

Universidad	74	83	157	2,42
Casablanca	52	86	138	2,13
La Almozara	72	196	268	4,14
La Jota	90	118	208	3,21
Santa Isabel	26	28	54	0,83
Torrero	131	254	385	5,94
Las Fuentes	197	305	502	7,75
San Jose	233	405	638	9,84
Oliver	142	382	524	8,09
Valdefierro	35	58	93	1,43
Miralbueno	19	14	33	0,51
La Magdalena	186	328	514	7,93
San Pablo	173	492	665	10,26
Barrios Rurales	93	167	260	4,01
Total	2.254	4.227	6.481	0

C.M.S.S. B. Rurales	Nueva	Renovación	Total	%
Alfocea	0	0	0	0,00
Casetas	32	70	102	1,57
Garrapinillos	20	37	57	0,88
Juslibol	5	8	13	0,20
La Cartuja	3	2	5	0,08
Montañana	6	16	22	0,34
Monzalbarba	10	14	24	0,37
Movera	8	4	12	0,19
Peñaflor	2	9	11	0,17
San Juan de Mozarrifar	1	3	4	0,06
San Gregorio	2	0	2	0,03
Torrecilla de Valmadrid	0	0	0	0,00
Venta del Olivar	4	4	8	0,12
Villarrapa	0	0	0	0,00
Total	93	167	260	4,01

b) Planes Individualizados de inserción.

El proceso de trabajo desarrollado con los solicitantes de esta prestación culmina con las propuestas que se envían al Instituto Aragonés de Servicios Sociales para su resolución.

El sumatorio de estos expedientes no coincide con las solicitudes presentadas por dos motivos: En primer lugar, las propuestas pueden corresponder a solicitudes de años diferentes y, en segundo lugar, no todas las solicitudes se culminan con una propuesta, por diversas razones se procede a archivar solicitudes recibidas.

A continuación se expone el número de expedientes remitidos a este organismo con la propuesta realizada y el porcentaje de total de propuestas remitidas por cada CMSS.

CMSS	Concesión	Denegación	Sin propuesta	Total	%
Actur	233	0	0	233	3,65
Arrabal	344	13	0	357	5,59
Centro	132	5	1	138	2,16
Delicias 1	693	25	5	723	11,33
Delicias 2	560	20	3	583	9,13
Universidad	143	2	2	147	2,30
Casablanca	139	1	0	140	2,19
La Almozara	260	6	2	268	4,20
La Jota	207	2	0	209	3,27
Santa Isabel	51	2	0	53	0,83
Torrero	369	13	1	383	6,00
Las Fuentes	450	23	1	474	7,43
San Jose	615	6	5	626	9,81
Oliver	502	7	0	509	7,97
Valdefierro	77	7	0	84	1,32
Miralbueno	32	2	0	34	0,53
La Magdalena	504	2	1	507	7,94
San Pablo	661	1	1	663	10,39
Barrios Rurales	252	0	0	252	3,95
Total	6.224	137	22	6.383	0

CMSS B. Rurales	Concesión	Denegación	Sin propuesta	Total	%
Alfocea	0	0	0	0	0,00
Casetas	99	0	0	99	1,55
Garrapinillos	54	0	0	54	0,85
Juslibol	12	0	0	12	0,19
La Cartuja	5	0	0	5	0,08
Montañana	23	0	0	23	0,36
Monzalbarba	25	0	0	25	0,39

Movera	12	0	0	12	0,19
Peñaflor	11	0	0	11	0,17
San Juan	4	0	0	4	0,06
San Gregorio	1	0	0	1	0,02
Torrecilla	0	0	0	0	0,00
Venta del Olivar	6	0	0	6	0,09
Villarrapa	0	0	0	0	0,00
Total	252	0	0	252	3,95

c) Seguimiento

Esta fase corresponde al desarrollo del proceso de integración social incluido en el plan individualizado de inserción.

Para apreciar el volumen que significa, se exponen dos aspectos: el primero, las resoluciones comunicadas; el segundo, el movimiento de altas y bajas de expedientes en esta fase.

- Resoluciones.

Entre la remisión de la propuesta y la resolución se dan dilaciones que provocan el que estas puedan corresponder al año de la memoria o al inmediatamente anterior o que propuestas del año 2016 no hayan sido todavía resueltas.

Así, en el cuadro que sigue se exponen los datos referidos a las resoluciones emitidas por el IASS y comunicadas a los servicios sociales municipales a lo largo de 2016, con independencia de la fecha de solicitud a la que se refiere la resolución.

C.M.S.S.	Concesión	Denegación	Total
Actur	216	18	234
Arrabal	288	23	311
Centro	109	4	113
Delicias 1	579	99	678
Delicias 2	477	71	548
Universidad	123	13	136
Casablanca	130	9	139
La Almozara	228	29	257
La Jota	167	17	184
Santa Isabel	36	16	52
Torrero	343	48	391
Las Fuentes	404	4	408
San Jose	493	16	509

Oliver	417	11	428
Valdefierro	76	14	90
Miralbueno	24	0	24
La Magdalena	435	23	458
San Pablo	567	21	588
Barrios Rurales	0	0	1.830
Total	5.112	436	7.378

C.M.S.S. B. Rurales	Concesión	Denegación	Total
Alfocea	0	0	0
Casetas	88	12	100
Garrapinillos	46	3	49
Juslibol	14	0	14
La Cartuja	6	2	8
Montaña	22	3	25
Monzalbarba	18	2	20
Movera	11	3	14
Peñaflor	10	0	10
San Juan de Mozarrifar	4	0	4
San Gregorio	2	1	3
Torrecilla de Valmadrid	0	0	0
Venta del Olivar	6	0	6
Villarrapa	0	0	0
TOTAL	227	26	253

- Aprobación de las resoluciones por meses

En la siguiente tabla se expone la evolución de las resoluciones dictadas por el Gobierno de Aragón por la fecha de su emisión agrupadas por meses respecto a las propuestas realizadas desde el ámbito municipal al órgano competente, Como se puede apreciar este factor tiene una notable influencia en los flujos de trabajo a desarrollar en la red de CMSS por los incrementos en determinados periodos de los casos a asumir en seguimiento.

Mes	Aprobación	Denegación	Total
Enero	400	32	432
Febrero	535	22	557
Marzo	448	41	489
Abril	483	41	524

Mayo	523	40	563
Junio	419	54	473
Julio	512	66	578
Agosto	404	9	413
Septiembre	419	52	471
Octubre	496	44	540
Noviembre	328	22	350
Diciembre	372	39	411
Total	5.339	462	5.801

- Altas y bajas

El seguimiento es un proceso dinámico en cuanto a los casos, las familias o personas individuales con las que se trabaja, en cuanto que a lo largo del año se van sucediendo altas y bajas de los expedientes que se remiten a la red de centros de servicios sociales para hacer su seguimiento.

	2018		2019	
C.M.S.S.	Altas	Bajas	Altas	Bajas
Actur	200	224	212	197
Arrabal	288	350	294	296
Centro	136	130	112	133
Delicias 1	610	634	597	585
Delicias 2	545	604	484	545
Universidad	110	106	127	109
Casablanca	116	122	128	118
La Almozara	264	291	240	264
La Jota	164	164	173	158
Santa Isabel	33	36	35	33
Torrero	339	324	330	328
Las Fuentes	374	391	410	385
San Jose	525	525	521	520
Oliver	390	401	396	380
Valdefierro	82	80	76	82
Miralbueno	27	28	24	27
La Magdalena	395	410	452	415

San Pablo	574	685	558	567
Barrios Rurales	194	187	222	200
Total	5.366	5.692	5.391	5.342

	2018		2019	
C.M.S.S. B. Rurales	Altas	Bajas	Altas	Bajas
Alfocea	0	0	0	0
Casetas	71	71	88	74
Garrapinillos	37	31	43	38
Juslibol	10	10	14	10
La Cartuja	4	1	5	5
Montaña	23	21	22	25
Monzalbarba	20	17	18	20
Movera	8	12	11	9
Peñaflor	10	9	10	10
San Juan de Mozarrifar	4	6	3	4
San Gregorio	3	5	2	1
Torrecilla de Valmadrid	0	0	0	0
Venta del Olivar	4	3	6	4
Villarrapa	0	1	0	0
TOTAL	194	187	222	200

d) Reuniones de coordinación con IASS-IAI

Durante el 2019 se mantuvieron 3 reuniones técnicas de coordinación SSC y IASS-IAI (23 de enero, 20 de junio y 7 de noviembre). Estas reuniones constituyen un punto de encuentro muy útil para tomar decisiones, solucionar discrepancias y llegar a acuerdos. Es un espacio para pensar de forma conjunta, para intercambiar y evaluar información, resolver problemas o conflictos y afrontar nuevos retos. Las reuniones son una parte fundamental del trabajo en equipo y forman parte del mismo.

3.1.2 AYUDA DE INTEGRACIÓN FAMILIAR

Las ayudas de integración familiar se orientan al apoyo a la integración familiar y tienen por objeto el mantenimiento de la unidad familiar con menores a su cargo, evitando el internamiento de éstos en centros especializados o la adopción de medidas externas de protección.

Aunque es una prestación del Gobierno de Aragón, de manera similar al Ingreso Aragonés de Inserción, a partir de 2018 los servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza asumen su gestión en el termino municipal a través de la red de CMSS donde se hace la recepción de solicitudes, y la tramitación de los expedientes al Instituto Aragonés de Servicios Sociales para su resolución y seguimiento de las concedidas.

A continuación se exponen las cifras relativas a las solicitudes registradas en la red de Centros Municipales de Servicios Sociales.

CMSS	Solicitudes	%
Actur	58	4,37
Arrabal	104	7,84
Centro	43	3,24
Delicias 1	113	8,52
Delicias 2	94	7,09
Universidad	42	3,17
Casablanca	43	3,24
La Almozara	51	3,85
La Jota	68	5,13
Santa Isabel	27	2,04
Torrero	78	5,88
Las Fuentes	126	9,50
San Jose	129	9,73
Oliver	80	6,03
Valdefierro	15	1,13
Miralbueno	16	1,21
La Magdalena	90	6,79
San Pablo	90	6,79
Barrios Rurales	59	4,45
Ciudad	1.326	

CMSS Barrios Rurales	Solicitudes	%
Alfocea	0	0
Casetas	22	1,66
Garrapinillos	10	0,75
Juslibol	2	0,15
La Cartuja	6	0,45
Montañana	6	0,45
Monzalbarba	4	0,30
Movera	3	0,23
Peñaflor	1	0,08
San Juan Mozarrifar	2	0,15

San Gregorio	2	0,15
Torrecilla Valmadrid	0	0
Venta del Olivar	1	0,08
Villarrapa	0	0
Total	59	4,45

Reuniones coordinación

Se han realizado 2 reuniones técnicas entre SSC e IASS-AIF (30 enero y 25 de septiembre) en las que se han trabajado cuestiones relacionadas con la gestión y balance de la tramitación.

3.1.3 AYUDAS AL ACCESO AL TRANSPORTE PÚBLICO

El Ayuntamiento de Zaragoza desde el año 1998 viene subvencionando los bonobuses adquiridos por los beneficiarios de I.A.I. Desde 2003, se amplió a las familias numerosas y en 2006 a los perceptores de la Renta Activa de Inserción, todo ello financiado por el Área de Servicios Públicos.

IAI / RAI	TARIFAS	DESCUENTO	PRECIO NETO
30 días	42,95	41,95	1
90 días	104,90	102,50	2,40
365 días	359,45	349,45	10

F.N	TARIFAS	DESCUENTO	DESCUENTO C.J	DESCUENTO TOTAL
30 días	42,95	6,44		6,44
90 días	104,90	15,74		15,74
90 días C.J	78,65	11,80	26,25	38,05
365 días	359,45	53,92		53,92
365 días C.J	269,60	40,44	89,85	130,29

En el siguiente cuadro se exponen los abonos concedidos durante 2019.

Abonos IAI /RAI	Abonos IAI /RAI	Abonos F.N
30 días	1.861	855
90 días	5.137	2.908
365 días	4.042	535
Total	11.040	4.298

3.1.4 ZARAGOZA INCLUYE.

El Programa “Zaragoza Incluye” surge, en marzo de 2015, del acuerdo marco de colaboración entre el Área de Acción Social y Deportes y el Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza, para favorecer la inserción social de las personas en situación de Riesgo de Exclusión Social.

Esta cuarta edición se ha desarrollado desde el 28 de enero hasta el 26 de diciembre de 2019.

Las personas destinatarias del programa son aquellas personas en situación de exclusión, inmersas en itinerarios de inserción a través de los diferentes dispositivos de servicios sociales municipales, de las 148 personas con las que se ha iniciado itinerario este año, Desde la primera entrevista de acogida se inicia un diagnóstico de la empleabilidad y se pacta entre técnico/a y usuario/a, en las tutorías individuales el itinerario de inserción a realizar.

Se han desarrollado 7 grupos de “Habilidades Prelaborales” en los siguientes barrios: Actur; Magdalena; San Pablo; Oliver / Valdefierro / Miralbueno; Delicias I, Delicias II; Universidad/Casablanca; y Rurales.

Como acciones complementarias se han llevado a cabo:

- Competencias Clave N2:
1 curso de abril a junio. Comenzaron 20 personas y finalizaron 9.
- Iniciación a la informática:
1 curso de 25 horas de duración, con un total de 13 participantes.
- Carretilero:
1 curso realizado por 14 personas.
- Trabajos en altura:
1 curso realizado por una persona, 8 horas de duración.
- Manipulador de alimentos:
6 cursos, de 4 horas de duración cada uno, realizado por 28 personas.
- Prevención de Riesgos Laborales en construcción:
4 cursos de 20 h. con 8 personas.
- Prevención de Riesgos laborales en pintura:
1 curso de 20 horas, con 2 participantes

3.2 PROGRAMA DE APOYO EDUCATIVO A LA FAMILIA.

Este programa esta centrado en las necesidades educativas y psicosociales de las familias, que va dirigido a las familias con menores. Tiene como principales objetivos ayudar a las familias a mejorar sus competencias parentales de cuidado, educativas y de comunicación hacia sus hijos/as menores de edad, cuando por diversos factores no puedan desempeñarlas por sus propios medios.

Va destinado a familias con menores de 18 años que se encuentran en una de estas situaciones:

- En proceso de socialización inadecuado y poco estimulante que incide en la competencia social de los menores, haciéndola deficitaria y colocando a éstos en situación de riesgo.
 - Socializadas desde estilos de vida marginales que suponen, para sus miembros y en especial para los menores, una situación de alto riesgo en su proceso de desarrollo integral y una conflictividad con las pautas establecidas socialmente.
- a) En crisis, provocadas por acontecimientos externos o de ciclo evolutivo familiar, que implican dificultades en el desarrollo de los menores inmersos en la misma.

El objetivo del programa es ayudar a las familias para que puedan cumplir las funciones que permitan a sus miembros un desarrollo adecuado cuando por diversos factores (sociales, psicológicos, económicos...) no puedan desempeñarlas por sus propios medios.

3.2.1 INTERVENCIÓN FAMILIAR

Familiar: desarrollando las capacidades y habilidades necesarias para enfrentarse de manera adecuada a sus problemas sin tener que depender sistemáticamente de los Servicios Sociales.

Las cifras relativas a las familias y menores con los que se ha trabajado en este programa a lo largo del año en los diferentes Centros Municipales de Servicios Sociales son los siguientes:

CMSS	Nº Familias estudiadas	Nº Familias atendidas con Intervención	Nº Familias nuevas con Intervención	Nº Menores atendidos con Intervención	Nº Familias atendidas con Intervención Breve	Nº Menores atendidos con Intervención Breve
Actur	17	12	5	30	4	5
Arrabal	21	15	11	24	10	11
Centro	16	20	7	35		
Delicias 1	13	23	7	52	4	9
Delicias 2	18	17	10	35	2	3
Universidad	17	4	2	9	11	14
Casablanca	16	4	2	9	0	0
La Almozara	9	13	6	23	0	0
La Jota	4	8	3	16	0	0
Santa Isabel	0	3	0	5	0	0
Torrero	15	17	10	27	4	5
Las Fuentes	12	15	7	33	0	0
San José	8	12	5	26	1	2
Oliver	13	28	9	75	0	0
Valdefierro	3	7	2	14	0	0
Miralbueno	4	1	2	2	1	3

La Magdalena	5	7	2	20	0	0
San Pablo	9	25	7	45	0	0
Barrios Rurales	10	12	4	28	1	2
Ciudad	210	243	101		38	54

CMSS	Nº Familias estudiadas	Nº Familias atendidas con Intervención	Nº Familias nuevas con Intervención	Nº Menores atendidos con Intervención	Nº Familias atendidas con Intervención Breve	Nº Menores atendidos con Intervención Breve
CMSS Rurales						
Alfocea	0	0	0	0	0	0
Casetas	4	3	0	9	0	0
Garrapinillos	0	1	0	1	1	2
Juslibol	1	0	0	0	0	0
La Cartuja	1	2	1	3	0	0
Montañana	3	2	2	5	0	0
Monzalbarba	1	2	1	5	0	0
Movera	0	2	0	5	0	0
Peñaflor	0	0	0	0	0	0
San Juan	0	0	0	0	0	0
San Gregorio	0	0	0	0	0	0
T. Valmadrid	0	0	0	0	0	0
V. del Olivar	0	0	0	0	0	0
Villarrapa	0	0	0	0	0	0
Total	10	12	5	28	1	2

3.2.2 INTERVENCIÓN GRUPAL Y COMUNITARIA.

Aparte de la intervención sobre la unidad familiar se realizan dos tipos de actuaciones:

- Grupal
Dando respuestas puntuales ante necesidades comunes de las familias en proceso de apoyo.
- Comunitario
Fomentando la red de relaciones y recursos necesarios para las familias.

Durante el año 2019 se han llevado a cabo intervenciones grupales desde el programa de Prevención Inclusión. Forman parte de una propuesta global que no aísla las intervenciones grupales de las individuales ni de las estrategias generales de los CMSS.

Se aprovecha la estructura del Programa de Prevención e Inclusión para construir la propuesta que parte siempre del diagnóstico de un equipo y que forma parte del Itinerario Individualizado de Atención de cada persona o familia atendida.

Estas son las desarrolladas en 2019 en los diferentes centros de la red:

CMSS Actur.

1.- Taller de “Hábilidades Prelaborales”

- N° participantes: 10
- Duración: 7/05/2019
- Días: Martes y jueves de 10 a 12h

2.- Taller de “Hábitos alimenticios”

- N° participantes 11
- Duración: 13/02/2019 al 07/04/2019
- Días: Miércoles de 10 a 12h

3.- Taller de “Hábilidades parentales para el trato con hijos adolescentes”

- N° participantes: propuesto a 8 familiar y participaron 5
- Duración: 18/09/2019 al 18/12/2019
- Días: Miércoles de 10 a 12h

CMSS Delicias 1.

1.- Sesión grupal informativa sobre Becas y Tiempo Libre con familias.

- N° participantes: 40 familias.

2.- Taller Prelaboral impartido (educadores familiares y la psicóloga han colaborado en su organización, desarrollo y coordinación, en colaboración con otros profesionales del CMSS y la Técnico de Empleo de Zaragoza Dinámica (Programa Zaragoza Incluye).

Proyectos comunitarios:

1.- Proyecto “Delicias mas limpio”

2.- Proyecto “Huerto comunitario”

3.- Colaboracion en Plan Barrio Delicias

CMSS Delicias 2.

1.- Taller de competencias básicas prelaborales “Ponte en acción”

- N° participantes 16 (9 del CMSS Delicias 1 y 7 del CMSS Delicias 2)
- Duración: Del 11/03/ al 11/0
- Días: Martes y jueves de 10 a 12h

2.- Charla informativa proceso ordinario para solicitar becas de comedor y material escolar.

- Participantes: usuarios de los CMSS Delicias 1 y 2 que previamente habían solicitado ayudas de urgencia por este concepto.

CMSS Torrero.

1.- Grupo de adolescentes sin padres

2.- Grupo de familias de Cruz Roja de apoyo escolar: grupo hasta 5º Primaria y grupo 6º Primaria y Secundaria.

3.- Grupo de familias de Cruz Roja de castellano para madres: grupo alfabetización y grupo de intermedio

CMSS Oliver Valdefierro Miralbueno.

1.- Taller de Competencias Prelaborales 2º, en el que los educadores familiares han colaborado en su organización, desarrollo y coordinación, en colaboración con otros profesionales del CMSS y la Técnico de Empleo de Zaragoza Dinámica (Programa Zaragoza Incluye).

2.- Grupo de apoyo para personas cuidadoras de otras en situación de dependencia, impartido en el CMSS, por un educador familiar y el profesional de referencia del programa de autonomía y cuidados.

3.- Cursos de Informática inicial del Plan Integral del Barrio Oliver para usuarios de los CMSS de Oliver, Valdefierro y Miralbueno.

4.- Cursos de Español y alfabetización, Formación Inicial para Personas Adultas (FIPA I y FIPA II), Competencias clave N2.

5.- Talleres para la mejora de la búsqueda de empleo.

6.- Certificado de Profesionalidad de Limpieza de superficies y mobiliario.

7.- Representación del CMSS en distintos foros comunitarios tales como los Consejos de Salud de Oliver y Miralbueno, en el **Programa Comunitario de Promoción de la salud y Prevención de las Adicciones del Barrio Oliver 2016-2022** y siempre que se les ha requerido en las Mesas de Infancia y de Agentes del Barrio Oliver. Además, de la **coordinación de reuniones de trabajo** e

intercambio de información **con los Centros educativos del barrio** y las trabajadoras sociales del CMSS.

CMSS La Magdalena.

Las intervenciones grupales transversales a todos los programas

1.- “+ QUE MAMAS”

- N° participantes 22 y 32 menores

2.- “Re-Cordando”

- N° participantes 12

3.- “Pre-PICH”

- N° participantes 42

4.- “Post-PICH” (CMSS + INAEM)

- N° participantes 12

5.- “Emplea-M”

- N° participantes 10

Proyectos comunitarios:

Proyecto “Éxito Educativo”, con distintas intervenciones a varios niveles, entre ellas el pasacalles de inicio de curso “Ole, ole, vamos al cole”.

CMSS Las Fuentes:

1.- Taller “Comer Bien es Salud”

Desde la detección de déficits relacionados con hábitos alimenticios en población atendida del barrio de Las Fuentes, se diseña un taller para dotar de unos conceptos imprescindibles de nutrición, de dieta equilibrada/saludable, de saber elegir y comprar los alimentos, así como de nociones generales para elaborarlos, para revertir en la mejora de su salud, de sus hábitos higiénicos y de su economía doméstica.

2.- Jornadas Ricardo Magdalena

3.- Proyecto Participativo “Andrea Casamayor”

Favorecer la participación e implicación de los/as vecinos/as del Grupo Casamayor en la vida de su comunidad mediante la creación de diferentes foros donde los/as vecinos /as puedan conocerse, reflexionar y aportar-intercambiar ideas, para que asuman como miembros activos de su comunidad la responsabilidad sobre los asuntos propios y comunes, y que favorezcan el funcionamiento de su comunidad así como el sentimiento de pertenencia al territorio.

CMSS San Pablo

1.- Grupo “MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD” Itinerario de trabajo en grupo (2a edición)

- N° participantes: 13 participantes
- Duración: 25 horas de formación de 24 de mayo a 6 de junio 2019

2.- COMPETENCIAS BÁSICAS EN LENGUA Y MATEMÁTICAS Itinerario de trabajo en grupo (1a edición)

- N° participantes: 13
- Duración: 95 horas de formación 26 octubre 2018 - 15 febrero 2019

3.- COMPETENCIAS BÁSICAS EN LENGUA Y MATEMÁTICAS Itinerario de trabajo en grupo (2a edición)

- N° participantes: 16
- Duración: 108 horas de formación 25 octubre 2019 - 07 febrero 2020

CMSS Barrios Rurales

1.- Intervención grupal con familias con menores de 0-3 años en el barrio de Juslibol

- N° participantes: 4 familias (8 adultos)- 5 menores
- Duración: Diciembre 2018 a Febrero 2019

2.- Refuerzo educativo en barrios Rurales Montañana, Peñaflor, La Cartuja, Movera y Monzalbarba.

- N° participantes: 24 menores atendidos.

3.-Taller de Autoestima para mujeres en Casetas (desarrollado de forma externalizada).

- N° participantes: 8 mujeres.
- Duración: Diciembre 2018 a Febrero 2019

4.-Taller PreLab (habilidades prelaborales) para mujeres en Casetas.

- N° participantes: 10 mujeres.
- Duración: Septiembre - Diciembre de 2019.

5.- Intervención comunitaria:

Participación en el desarrollo del Proyecto de Salud comunitaria de Casetas.

3.3. PROGRAMAS DE PLANES INTEGRALES.

Los servicios sociales municipales colaboran activamente en los diferentes proyectos vinculados a los planes de actuación del Casco Histórico y del Barrio Oliver en sus diferentes contenidos.

3.3.1 . PLAN INTEGRAL DEL CASCO HISTÓRICO.

Los Centros Municipales de Servicios Sociales relacionados colaboran con los diferentes programas de este plan.

Proyecto de inclusión sociolaboral. Gestionado por la Fundación Federico Ozanam Las personas atendidas son propuestas desde los Centros Municipales de Servicios Sociales. El objetivo es formar en trabajos de albañilería, pintura, y otras especialidades relacionadas con la construcción y la rehabilitación, con el fin de que personas con determinadas dificultades de acceso al empleo, puedan acceder al mercado laboral formalizando un contrato de trabajo remunerado con una duración de un año.

En 2019 las/os participantes acumulados correspondientes a 2 proyectos anuales que no siguen el año natural suman un total de 92

Proyecto “Mimbres”. Es un programa de intervención comunitaria, de redes de apoyo y ayuda mutua que impulsa las redes de apoyo y ayuda mutua, como cargas familiares, refuerzos educativos, etc, que posibiliten la conciliación familiar, social y laboral de las familias, con especial incidencia en las familias monomarentales y es desarrollado por Gusantina Asociación Socioeducativa.

En 2019 se ha atendido a un total de 42 familias y 73 niños/as. EL 66% de estas familias tenían vecindad en La Magdalena. Destacar respecto al perfil por composición de las familias atendidas: el 54% eran monomarentales y el 23% familias numerosas.

El proyecto ha contado en 2019 con 22 jóvenes cuidadoras; de las que 8 han sido contratadas

Comida a domicilio. Los datos correspondientes a este servicio se incluyen en el apartado referido al Programa de Autonomía y Cuidados gestionado por la Fundación La Caridad. Las personas usuarias del servicio de comida a domicilio han ascendido a 217

Centro de día La Caridad. Este centro se dirige a mantener las capacidades psíquicas y funcionales del usuario/a, retrasando en la medida de lo posible la enfermedad y facilitar la permanencia en el medio habitual de vida, prestando apoyo a las familias de estos usuarios/as.

La **unidad psicogeriatrica del centro de día “Los Sitios”** ha atendido a 164 personas en el transcurso de 2019.

3.3.2. PLAN INTEGRAL DEL BARRIO OLIVER.

Los servicios sociales municipales colaboran activamente en los diferentes proyectos vinculados a estos planes de actuación sean de la índole que sean, y gestionan directamente algunos de ellos.

Consolida Oliver. Inserción y empleabilidad. Mejora de la habitabilidad y espacio público. Realizado en convenio con Adunare, comprende tres partes coordinadas: el apoyo a la inserción laboral a través de la empresa de economía social Consolida Oliver; la mejora de las prácticas formativas del Centro sociolaboral Oliver; la atención a la formación de adultos que son atendidos en el Centro de Servicios Sociales de Oliver con especial incidencia en la capacitación básica de personas inmigrantes.

En 2019 se suscribieron contratos de inserción en construcción y jardinería con 13 personas usuarias de los servicios sociales.

Las obras menores de albañilería para la mejora de habitabilidad en viviendas ejecutadas se han realizado en 15 viviendas. La obra de mayor envergadura, como ha venido sucediendo cada anualidad, consistió en la rehabilitación de la fachada de uno de los edificios de los Grupos Urbanos de Oliver Arzobispo Domenech

En cuanto al mantenimiento de zonas ajardinadas, se ha trabajado en 69 colegios de infantil y primaria.

Colonia de verano Centro de Tiempo Libre y Ludoteca Zardacho. La actividad de este centro en verano esta expuesta se incluye dentro del programa de infancia de esta memoria. Se concedieron 165 becas sobre un conjunto de 212 niños/as participantes,

Centro Comunitario Oliver. El objetivo del Centro es impulsar procesos de integración comunitaria a través de promoción de los ciudadanos como elementos activos de la comunidad.

En 2019 se decide apostar por la continuidad de este proyecto con un enfoque ampliado en cuanto a población –ya no se dirige a la vecindad de Gabriela Mistral sino al barrio Oliver- y con una metodología que busca no versar sobre lo negativo sino reforzar lo positivo, las fortalezas identitarias del barrio Oliver para fomentar así la mejora de la convivencia.

Mesa de infancia Barrio Oliver. Es un foro comunitario que tiene como objetivo general crear unas líneas de trabajo común en el que participemos todos los proyectos de infancia y adolescencia del Barrio Oliver, basadas en la reflexión y el análisis de la población infantil y adolescente desde una perspectiva comunitaria.

Además es preciso señalar la actividad de otros espacios comunitarios , como la Mesa de Agentes, el grupo Interinstitucional de Menores, la Mesa de Seguridad y Convivencia, el grupo de trabajo sobre Eva Duarte, la mesa por la Educación de Oliver y Grupo de trabajo Socioeducativo del PIBO y el Consejo de Salud Oliver.

4. INFANCIA.

De acuerdo a la Ley 12/2001 de la infancia y adolescencia en Aragón, corresponde a las corporaciones locales, a través de los servicios sociales comunitarios, realizar las funciones de prevención, información, promoción y reinserción social en materia de menores.

En el caso de las programas municipales, las actuaciones dirigidas a evitar el riesgo de exclusión y conflicto social y procurar un ejercicio completo de sus derechos se incluyen en el ámbito de la prevención, de la más genérica a la más especializada, tanto en el ámbito comunitario, como en aspectos concretos.

La actividad de los servicios sociales en materia de menores se desarrolla dentro del ámbito señalado en el artículo 84 de la mencionada ley, relativo a las competencias de las Corporaciones Locales.

- b) El seguimiento de la escolarización, con especial atención a la prevención del absentismo escolar.
- c) La promoción de la salud infantil.
- d) El fomento de la inserción social.
- e) La colaboración en la detección de situaciones de riesgo o desamparo.
- f) La prevención de las situaciones de conflicto social.
- g) La colaboración en el seguimiento de la ejecución tanto de las medidas de protección como de las impuestas por los Juzgados de Menores.
- h) El desarrollo de una red de equipamientos y servicios, de base municipal, dirigidos a la atención primaria de la infancia, adolescencia y familia.
- i) La promoción, a través de la planificación urbanística, de un entorno adecuado a las necesidades de los menores.

4.1 PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA.

De acuerdo a la ley de infancia y adolescencia, el fomento del disfrute de los derechos por parte de los menores aragoneses es un mandato para todas las administraciones. Las prestaciones que el Ayuntamiento de Zaragoza realiza se recogen en los siguientes contenidos

4.1.1 TIEMPO LIBRE

Los C.M.T.L. desarrollan su trabajo en dos campos de intervención: Infancia y Comunidad. Este trabajo se lleva a cabo dentro de tres apartados diferenciados: Encuentro y relación, Trabajo con grupos, y Dinamización. En cada centro de tiempo libre se desarrolla un Proyecto Educativo Anual que contempla los proyectos y actuaciones que responderán a estos campos de intervención.

La actividad de los centros de tiempo libre y ludotecas municipales dirigen su intervención socioeducativa a proporcionar y generar alternativas para la ocupación del tiempo libre de la infancia y adolescencia, con objeto de favorecer su desarrollo personal y social y de prevenir situaciones de marginación infantil en la población de 3 a 14 años.

Durante este periodo han prestados servicios de centro de tiempo libre y ludotecas un total de 44 centros ubicados en 27 distritos y barrios de la ciudad que mantienen un calendario de atención diario, salvo los incluidos en Ludoteca Ambulante. De ellos hay 29 que desarrollan programas dirigidos a niños y niñas de 6 a 14 años y 15 que atienden a la población de 3 a 6 años. El servicio ha sido prestado a través de la fórmula de contrato de prestación de servicios. Las entidades adjudicatarias de estos contratos mantienen una plantilla total de 127 educadores y educadoras y o Técnicos Superiores.

En cuanto a la capacidad de esta red de centros, a lo largo del periodo estudiado, la capacidad máxima de los centros es de 1.856 menores por sesión.

En cuanto a la actividad, la participación en las diferentes actividades se realiza adquiriendo la condición de socio de un centro. Han adquirido durante este curso su condición de socias y socios, 3.640 chavales

Durante el año analizado se han realizado un total de 10.583 sesiones. Las correspondientes a los meses de actividad lectiva fueron 6.992 sesiones en las que hubo un total de asistencia de 90.608 chicos y 92.278 chicas, un total de 182.886 menores. Esto supuso una media de asistencia por sesión de 26 chavales por centro y una ocupación de ctl y ludotecas del 62% por término medio. En cuanto al período de vacaciones escolares (Navidad, Semana Santa y Verano) en donde los centros de tiempo libre y ludotecas duplican sesiones, abriendo mañana y tarde, las sesiones fueron un total de 3.591 en las que hubo un total de asistencia de 55.237 chicos y 50.161 chicas, un total de 104.598 menores. Esto supuso una media de asistencia por sesión de 30 chavales por centro y una ocupación del 56% por término medio.

De forma extraordinaria se realizan diferentes salidas y excursiones. Las salidas pueden ser llevadas a cabo manteniendo el centro abierto o cerrado.

Se han hecho un total de 387 salidas cerrando el centro a las que fueron 8909 niños y niñas. La media de asistencia es de 23. Manteniendo el centro abierto se han realizado 81, con una asistencia de 1.528 y una media de 19 niños y niñas.

En los meses de verano se realizan salidas en las mismas condiciones a las piscinas municipales. Cerrando el centro se hicieron 391 en las que participaron 8.563, lo que da una media de 22 personas. Con el centro abierto se hicieron 114, con una asistencia de 2.309 y una media de 20 chicos y chicas. También se desarrollaron 113 excursiones, con una asistencia de 3.615 y una media de 32 chicos y chicas, fundamentalmente a destinos dentro de la propia Comunidad Autónoma y en mucha menor medida a Comunidades Autónomas colindantes.

Dentro de la programación algunos centros previsto en sus pliegos de adjudicación distinguen lo que se viene en llamar proyectos complementarios, que reúnen los que se realizan en los centros de forma complementaria a las actividades habituales de los mismos pero de forma igualmente estable en el tiempo y que van dirigidos a la comunidad escolar o al ámbito comunitario

La red de centros ha llevado a cabo un total de 71 proyectos desarrollados en 1.487 sesiones en las que ha habido una asistencia de 40.300 menores, de los cuales 19.182 eran chicas y 21.118 eran chicos.

Por último, las animaciones y días de actividad especial realizadas han sido 133 en las que han tomado parte 18.610 personas.

Centro	Barrio	0	0	0	0
Voltereta CMTL	Universidad	3	40	4.890	393
Voltereta ludoteca	Universidad	3	40		
Vendaval CMTL	La Almozara	4	60	3.346	106
Capuzón CMTL	Torrero	4	60	2.371	136
Capuzón ludoteca	Torrero	3	36	1.931	130
Trébol	Torrero	4	60	693	83
Musaraña CMTL	Delicias	4	50	814	120
El Cuco Zona Delicias CMTL	Delicias	3	45	645	55
Birabolos CMTL	Miralbueno	3	40	1.304	90
Birabolos Ludo	Miralbueno	2	24	1.486	70
Tragaldabas CMTL	Casablanca	3	23	1.046	37
Arianta CMTL	Casetas	4	60	1.735	76
Gusaramix CMTL	Monzalbarba	3	50	637	26
Salta pillos CMTL	Garrapinillos	3	50	1.180	52
Cantalobos CMTL	Las Fuentes	4	66	4.086	127
Escondrecucas ludoteca	Las Fuentes	3	36	799	118
El Dado CMTL	San José	4	60	3.855	113
La Hormiga ludoteca	San José	3	36	4.162	145
Pandora CMTL	San José	3	44	741	59
El Chiflo ludoteca	Centro	3	36	2.915	187
Barbol Ludoteca	Actur	3	30	6.680	141
Barbol CMTL	Actur	3	36		
Os Mesaches CMTL	Actur	2	24	495	20

Sin Mugas CMTL	Actur	3	45	750	25
Telaraña CMTL	Arrabal	5	81	3.607	189
Bolinche ludoteca	Arrabal	3	27	1.899	84
Cometa ludoteca	La Jota	3	48	907	104
A Cotenás (Parque Goya)	Arrabal	3	36	1.222	83
La Sabina CMTL	Santa Isabel	3	37	1.980	119
La Cigüeña CMTL	La Cartuja	3	45	701	23
Paniporta CMTL	Montañana	2	30	579	41
Zascandil CMTL	Barrio Jesús	2	25	598	23
Gamusinos CMTL	Valdefierro	3	45	2.189	130
Gamuínos ludoteca	Valdefierro	2	22	869	51
Zardacho CMTL	Oliver	3	50	1.778	113
Zardacho ludoteca	Oliver3	3	36		
Gusantina CMTL	La Magdalena	3	45	813	50
Gusantina ludoteca	La Magdalena	2	21		
Cadeneta ludoteca	San Pablo	3	36	871	95
Cadeneta CMTL	San Pablo	3	48	567	73
Escarramante	Peñaflor	2	40	97	97
Ludoteca ambulante (*)					
Ludoteca Ambulante San Juan	San Juan	3	54	417	43
Ludoteca Ambulante Movera	Movera	3	54	304	10
Ludoteca Ambula San Gregorio	San Gregorio	3	25	213	3
TotalL		134	1.856	66.172	3.640

* Se presta el servicio de forma rotatoria a lo largo de la semana en los tres barrios señalados

- Actividad ordinaria

En este apartado se incluyen los datos referidos a la asistencia de niños y niñas en el horario habitual de apertura de los centros de tiempo libre y ludotecas, incluidos los sábados

Centro	Sesiones	Asistencia			Media Asistencia	Ocupación en %
		Niños	Niñas	Total		
Voltereta CMTL	160	1.632	2.070	3.702	23	58 %
Voltereta ludoteca	159	1.972	1.645	3.617	23	58 %
Vendaval CMTL	184	4.329	2.826	7.155	39	65 %
Capuzón CMTL	161	2.599	3.606	6.205	39	64 %
Capuzón ludoteca	164	1.609	1.821	3.430	21	58 %
Trébol	171	3.072	3.054	6.126	36	60 %
Musaraña CMTL	181	2.555	3.271	5.826	32	64 %

El Cuco Delicias CMTL	175	4.248	3.048	7.296	42	93 %
Birabolas CMTL	171	2.327	1.984	4.311	25	63 %
Birabolas Ludo	200	1.442	886	2.328	12	49 %
Tragaldabas CMTL	175	1.410	863	2.273	13	56 %
Arianta CMTL	170	2.635	3.191	5.826	34	57 %
Gusaramix CMTL	176	2.728	2.409	5.137	29	58 %
Saltapillos CMTL	178	2.461	2.736	5.197	29	58 %
Cantalobos CMTL	134	3.309	3.666	6.975	52	79 %
Escondrecucas ludoteca	168	2.552	2.474	5.026	30	83 %
El Dado CMTL	171	3.373	3.243	6.616	39	64 %
La Hormiga ludoteca	166	1.596	1.951	3.547	21	59 %
Pandora CMTL	167	2.447	2.091	4.538	27	62 %
El Chiflo ludoteca	166	1.894	1.609	3.503	21	59 %
Barbol Ludoteca	139	1.114	1.735	2.849	21	57 %
Barbol CMTL	141	1.234	1.763	2.997	21	59 %
Os Mesaches CMTL	181	1.472	755	2.227	12	51 %
Sin Mugas CMTL	153	3.459	3.426	6.885	45	100 %
Telaraña CMTL	189	3.091	3.848	6.939	37	45 %
Bolinche ludoteca	188	1.613	1.231	2.844	15	56 %
Cometa ludoteca	176	2.569	2.643	5.212	30	62 %
A Cotenás	167	1.077	1.140	2.217	13	37 %
La Sabina CMTL	169	2.069	2.560	4.629	27	74 %
La Cigüeña CMTL	174	1.548	971	2.519	15	32 %
Paniporta CMTL	172	947	1.165	2.112	12	41 %
Zascandil CMTL	165	987	1.868	2.855	17	69 %
Gamusinos CMTL	171	2.255	1.961	4.216	25	55 %
Gamuismos ludoteca	170	1.514	1.549	3.063	18	82 %
Zardacho CMTL	169	2.732	2.898	5.630	33	67 %
Zardacho ludoteca	170	1.798	2.000	3.798	22	62 %
Gusantina CMTL	105	2.506	3.678	6.184	59	131 %
Gusantina ludoteca	160	1.220	1.408	2.628	16	78 %
Cadeneta ludoteca	188	2.001	2.207	4.208	22	62 %
Cadeneta CMTL	160	1.961	1.351	3.312	21	43 %
Escarramante	79	1.552	1.913	3.465	44	100 %
Ludo Ambulante San Juan	72	819	1.235	2.054	29	53 %
Ludo Ambulante Movera	70	577	434	1.011	14	27 %
Ludo Ambula San Gregorio	67	303	95	398	6	24 %
Total	6.992	90.608	92.278	182.886		

- Actividad en Vacaciones Escolares

En este apartado se incluyen los datos referidos a la asistencia de niños y niñas en el horario de fiestas escolares de larga duración: Navidad, Semana Santa y vacaciones de verano. En estos períodos los centros de tiempo libre y ludotecas pasan a duplicar las sesiones abriendo por la mañana y por la tarde.

Centro	Sesiones	Asistencia			Media Asistencia	Ocupación en %
		Niños	Niñas	Total		
Voltereta CMTL	104	1.585	1.244	2.829	27	68 %
Voltereta ludoteca	106	1.374	1.064	2.438	23	58 %
Vendaval CMTL	103	2.805	1.528	4.333	42	70 %
Capuzón CMTL	103	2.057	1.976	4.033	39	65 %
Capuzón ludoteca	104	1.601	1.248	2.849	27	76 %
Trébol	86	1.378	1.469	2.847	33	55 %
Musaraña CMTL	86	1.590	1.635	3.225	38	75 %
El Cuco Delicias CMTL	45	920	696	1.616	36	80 %
Birabolas CMTL	63	1.034	892	1.926	31	76 %
Birabolas Ludo	80	696	498	1.194	15	62 %
Tragaldabas CMTL	98	888	835	1.723	18	76 %
Arianta CMTL	102	1.642	738	2.380	23	38 %
Gusaramix CMTL	75	1.271	1.009	2.280	30	60 %
Saltapilllos CMTL	104	1.368	1.277	2.645	25	50 %
Cantalobos CMTL	83	1.817	1.725	3.542	43	65 %
Escondrecucas ludoteca	103	1.295	1.580	2.875	28	78 %
El Dado CMTL	96	2.338	1.843	4.181	44	73 %
La Hormiga ludoteca	104	1.565	1.346	2.911	28	78 %
Pandora CMTL	30	747	498	1.245	42	94 %
El Chiflo ludoteca	93	1.171	1.112	2.283	25	68 %
Barbol Ludoteca	87	1.198	1.358	2.756	32	88 %
Barbol CMTL	116	1.302	2.062	2.364	20	57 %
Os Mesaches CMTL	81	659	563	1.222	15	63 %
Sin Mugas CMTL	70	1.559	1.591	3.150	45	100 %
Telaraña CMTL	103	2.307	2.439	4.746	46	57 %
Bolinche ludoteca	118	1.402	1.094	2.496	21	78 %
Cometa ludoteca	99	2.048	2.143	4.191	42	88 %
A Cotenás	102	966	849	1.815	18	49 %
La Sabina CMTL	94	1.184	1.029	2.213	24	64 %
La Cigüeña CMTL	46	929	707	1.636	36	79 %
Paniporta CMTL	29	95	107	202	7	23 %

Zascandil CMTL	58	336	671	1.007	17	69 %
Gamusinos CMTL	64	1.120	930	2.050	32	71 %
Gamuisnos ludoteca	62	549	564	1.113	18	82 %
Zardacho CMTL	123	2.770	2.216	4.986	41	81 %
Zardacho ludoteca	124	1.701	1.495	3.196	26	72 %
Gusantina CMTL	114	2.198	2.424	4.622	41	91 %
Gusantina ludoteca	60	1.218	1.534	2.752	46	218 %
Cadeneta ludoteca	86	658	652	1.310	15	42 %
Cadeneta CMTL	116	1.414	975	2.389	21	43 %
Escarramante	9	192	197	389	43	100 %
Ludo Ambulante San Juan	23	133	241	374	14	26 %
Ludo Ambulante Movera	27	131	70	201	7	14 %
Ludo Ambula San Gregorio	12	26	37	63	5	21 %
Total	3.591	55.237	50.161	104.598		

- Salidas y excursiones

En la siguiente tabla se exponen los datos referidos a las salidas del centro organizadas diferenciando las que se realizan dejando el centro cerrado y aquellas en las que mantiene el centro abierto. De igual manera se relacionan las salidas a las piscinas municipales durante el verano con centro abierto o cerrado

Centro	Salidas cerrado	Piscina cerrado	Salidas abierto	Piscinas abierto	excursiones	Total
Voltereta CMTL	5	3	1	0	4	13
Voltereta ludoteca	2	8	0	0	5	15
Vendaval CMTL	20	21	1	0	0	42
Capuzón CMTL	9	11	0	4	6	30
Capuzón ludoteca	17	1	0	0	3	21
Trébol	16	8	15	4	4	47
Musaraña CMTL	7	11	14	9	7	48
El Cuco Zona Delicias CMTL	2	18	0	0	6	26
Birabolas CMTL	0	32	0	0	5	37
Birabolas Ludo	0	20	0	0	2	22
Tragaldabas CMTL	4	5	12	0	2	23
Arianta CMTL	2	10	0	10	3	25
Gusaramix CMTL	3	14	0	0	2	19
Salta pillos CMTL	3	22	0	0	5	30
Cantalobos CMTL	28	10	4	0	4	46

Escondrecucas ludoteca	15	1	0	0	0	16
El Dado CMTL	13	15	4	0	4	36
La Hormiga ludoteca	4	8	0	0	3	15
Pandora CMTL	8	6	0	0	4	18
El Chiflo ludoteca	7	0	0	0	0	7
Barbol Ludoteca	3	7	0	0	1	11
Barbol CMTL	11	8	0	6	1	26
Os Mesaches CMTL	2	14	0	0	4	20
Sin Mugas CMTL	5	0	8	2	2	17
Telaraña CMTL	1	10	0	12	8	31
Bolinche ludoteca	4	4	0	0	4	12
Cometa CMTL	20	11	0	0	1	32
A Cotenias	9	1	0	0	00	10
La Sabina CMTL	9	8	0	0	2	19
La Cigüeña CMTL	2	1	0	0	0	3
Paniporta	10	0	0	0	0	10
Zascandil CMTL	9	7	0	0	1	17
Gamusinos CMTL	24	42	0	0	1	67
Gamuinos ludoteca	22	40	0	0	0	62
Zardacho CMTL	5	3	5	16	4	33
Zardacho ludoteca	2	3	5	18	5	33
Gusantina CMTL	0	0	0	0	0	0
Gusantina ludoteca	15	0	0	0	0	15
Cadeneta ludoteca	43	4	0	19	1	67
Cadeneta CMTL	21	4	10	14	3	52
Escarramante	2	0	2	0	0	4
Ludoteca Ambulante San Juan	1	0	0	0	2	3
Ludoteca Ambulante Movera	1	0	0	0	2	3
Ludoteca Ambula San Gregorio	1	0	0	0	2	3
						0
Total	387	391	81	114	113	1.086

- Participación en las salidas

En esta tabla se refleja la participación en las salidas y excursiones incluidas en el cuadro anterior

Centro	Salidas cerrado	Piscina cerrado	Salidas abierto	Piscinas abierto	excursiones	Total
Voltereta CMTL	148	100	36	0	186	470
Voltereta ludoteca	48	148	0	0	185	381

Vendaval CMTL	359	325	15	0	0	699
Capuzón CMTL	277	418	0	64	220	979
Capuzón ludoteca	429	22	0	0	95	546
Trébol	296	256	312	118	212	1.194
Musaraña CMTL	258	333	264	117	264	1.236
el Cuco Zona Delicias CMTL	33	421	0	0	281	735
Birabolas CMTL	0	767	0	0	40	807
Birabolas Ludo	0	224	0	0	39	263
Tragaldabas CMTL	73	308	151	0	46	578
Arianta CMTL	32	313	0	160	117	622
Gusaramix CMTL	69	264	0	0	92	425
Salta pillos CMTL	90	521	0	0	163	774
Cantalobos CMTL	591	360	53	0	113	1.117
Escondrecucas ludoteca	360	24	0	0	0	384
El Dado CMTL	220	280	52	0	158	710
La Hormiga ludoteca	62	134	0	0	101	297
Pandora CMTL	244	122	0	0	130	496
El Chiflo ludoteca	395	0	0	0	0	395
Barbol Ludoteca	55	131	0	0	32	218
Barbol CMTL	286	187	0	141	30	644
Os Mesaches CMTL	25	176	0	0	52	253
Sin Mugas CMTL	150	0	230	48	45	473
Telaraña CMTL	40	336	0	170	307	853
Bolinche ludoteca	96	78	0	0	118	292
Cometa ludoteca	236	256	0	0	33	525
A Cotenás	252	24	0	0	0	276
La Sabina CMTL	96	168	0	0	87	351
La Cigüeña CMTL	48	15	0	0	0	63
Paniporta	400	0	0	0	0	400
Zascandil CMTL	233	121	0	0	54	408
Gamusinos CMTL	720	976	0	0	43	1.739
Gamuínos ludoteca	350	460	0	0	0	810
Zardacho CMTL	148	72	137	377	113	847
Zardacho ludoteca	44	54	108	324	103	633
Gusantina CMTL	0	0	0	0	0	0
Gusantina ludoteca	391	0	0	0	0	391
Cadeneta ludoteca	870	82	0	270	22	1.244
Cadeneta CMTL	419	87	150	520	72	1.248
Escarramante	30	0	20	0	0	50
Ludoteca Ambulante San Juan	14	0	0	0	13	27

Ludoteca Ambulante Movera	12	0	0	0	21	33
Ludoteca Ambula San Gregorio	10	0	0	0	28	38
Total	8.909	8.563	1.528	2.309	3.615	24.924

- Proyectos complementarios

Bajo este epígrafe se reúnen los proyectos que se realizan en los centros de forma complementaria a las actividades habituales de los mismos, estables en el tiempo y dirigidos a la comunidad escolar o al ámbito comunitario

Centro	Proyectos	Sesiones	Asistencia		
			Niños	Niñas	Total
Voltereta CMTL	0	0	0	0	0
Voltereta ludoteca	0	0	0	0	0
Vendaval CMTL	1	46	523	512	1.035
Capuzón CMTL	2	45	604	590	1.194
Capuzón ludoteca	2	58	614	646	1.260
Trébol	1	29	474	561	1.035
Musaraña CMTL	0	0	0	0	0
El Cuco Zona Delicias CMTL	2	42	528	501	1.029
Birabolos CMTL	2	26	295	306	601
Birabolos	3	49	523	394	917
Tragaldabas CMTL	3	96	1.016	933	1.949
Arianta CMTL	3	34	844	775	1.619
Gusaramix CMTL	4	45	426	335	761
Salta pillos CMTL	4	77	1.183	375	1.558
Cantalobos CMTL	0	0	0	0	0
Escondrecucas ludoteca	1	14	313	324	637
El Dado CMTL	4	83	1.581	1.374	2.955
La Hormiga ludoteca	4	135	2.170	2.012	4.182
Pandora CMTL	0	0	0	0	0
El Chiflo ludoteca	0	0	0	0	0
Barbol Ludoteca	2	58	866	906	1.772
Barbol CMTL	1	2	57	44	101
Os Mesaches CMTL	1	21	187	139	326
Sin Mugas CMTL	0	0	0	0	0
Telaraña CMTL	1	1	23	27	50
Bolinche ludoteca	0	0	0	0	0
Cometa ludoteca	3	173	2.261	2.216	4.477

A Cotenás	1	6	95	103	198
La Sabina CMTL	4	59	603	574	1.177
La Cigüeña CMTL	4	44	847	756	1.603
Paniporta	0	0	0	0	0
Zascandil CMTL	1	27	160	320	480
Gamusinos CMTL	3	31	913	903	1.816
Gamuismos ludoteca	2	15	298	307	605
Zardacho CMTL	2	63	678	633	1.311
Zardacho ludoteca	3	57	852	718	1.570
Gusantina CMTL	3	69	1.460	901	2.361
Gusantina ludoteca	2	65	565	838	1.403
Cadeneta ludoteca	1	8	85	78	163
Cadeneta CMTL	1	9	74	81	155
Escarramante	0	0	0	0	0
Ludoteca Ambulante San Juan	0	0	0	0	0
Ludoteca Ambulante Movera	0	0	0	0	0
Ludoteca Ambula San Gregorio	0	0	0	0	0
Total	71	1.487	21.118	19.182	40.300

Animaciones

Centro	Animaciones	Asistencia total
Voltereta CMTL	3	650
Voltereta ludoteca	5	629
Vendaval CMTL	2	215
Capuzón CMTL	9	1.968
Capuzón ludoteca	7	1.543
Trébol	8	1.617
Musaraña CMTL	2	164
El Cuco Zona Delicias CMTL	0	0
Birabolos CMTL	2	385
Birabolos Ludo	0	0
Tragaldabas CMTL	0	0
Arianta CMTL	0	0
Gusaramix CMTL	2	600
Saltapilllos CMTL	2	220
Cantalobos CMTL	10	661
Escondrecucas ludoteca	2	108
El Dado CMTL	4	229

La Hormiga ludoteca	3	200
Pandora CMTL	3	712
El Chiflo ludoteca	10	755
Barbol Ludoteca	0	0
Barbol CMTL	1	75
Os Mesaches CMTL	5	730
Sin Mugas CMTL	14	763
Telaraña CMTL	4	373
Bolinche ludoteca	5	667
Cometa ludoteca	1	175
A Cotenás	1	107
La Sabina CMTL	1	250
La Cigüeña CMTL	1	77
Paniporta CMTL	1	175
Zascandil CMTL	2	162
Gamusinos CMTL	1	1.470
Gamuínos ludoteca	1	405
Zardacho CMTL	6	1.564
Zardacho ludoteca	7	402
Gusantina CMTL	1	165
Gusantina ludoteca	0	0
Cadeneta ludoteca	3	174
Cadeneta CMTL	4	220
Escarramante	0	0
Ludoteca Ambulante San Juan	0	0
Ludoteca Ambulante Movera	0	0
Ludoteca Ambulante San Gregorio	0	0
Total	133	18.610

4.2. PREVENCIÓN DE SITUACIONES RIESGO O CONFLICTO SOCIAL.

Se recogen en este apartado aquellos servicios prestados en el ámbito comunitario referidos a una intervención preventiva en diferentes ámbitos orientados a la detección de situaciones que la ley vigente relaciona con el riesgo y el conflicto social y las intervenciones realizadas por los recursos municipales

4.2.1 DETECCIÓN Y ESTUDIO DE SITUACIONES DE RIESGO Y MALTRATO INFANTIL.

De acuerdo a la colaboración establecida entre el Ayuntamiento de Zaragoza y el Gobierno de Aragón en este ámbito los Centros Municipales de Servicios Sociales llevan a cabo el estudio, valoración y diagnóstico de todas las notificaciones de presuntos malos tratos a menores, que se producen en la ciudad de Zaragoza.

Para el estudio, valoración y diagnóstico de las situaciones notificadas o detectadas, se sigue el protocolo recogido en la Guía para Detectar, Notificar y Derivar situaciones de maltrato infantil elaborada por el Departamento de Menores del Gobierno de Aragón.

Según esta metodología de trabajo, desde los diferentes que pueden tener conocimiento de situaciones que puedan incluirse en la consideración de desamparo o maltrato, se realiza una comunicación al Centro Municipal de Servicios Sociales que recopila la información precisa y elabora un informe de acuerdo a la denuncia recibida.

- Detección.

Los datos referidos al origen de la notificación se registran de acuerdo a la siguiente clasificación

- Centro escolar
- Conocidos de la familia
- De oficio por el propio Centro Municipal de Servicios Sociales
- Sistema de Justicia: Juzgados, Fiscalía
- El propio menor
- Notificación anónima
- Otro departamento de servicios sociales
- Otros familiares
- Padre o madre
- Policía
- Profesionales del tiempo libre
- Servicios sociales especializados de la comunidad autónoma
- Servicios sociales de otra comunidad autónoma
- Servicios de salud
- Vecinos
- Otros

El pasado año las notificaciones recibidas en los centros que componen la red de centros municipales de servicios sociales fueron las siguientes de acuerdo al agente que remitía la notificación. Para hacer más accesible el cuadro correspondiente al número de casos por cada agente notificador, se han agrupado los elementos de esta clasificación de esta manera

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores
El propio menor	5	7
Entorno del menor - Conocidos de la familia - Otros familiares - Padre/madre - Vecinos	76	116
Centros escolares	187	369
Servicios Sociales - C.M.S.S. - Otro departamento - Tiempo libre - SS. Sociales Comunidad autónoma - SS. Sociales otra comunidad autónoma	198	343
Salud	71	136
Policía	7	133
Justicia	13	20
Anónimo	34	58
TOTAL	654	1.182

Del análisis de este cuadro se puede destacar que hay tres ámbitos principales de notificación: la propia familia y su entorno más cercano, el sistema de servicios sociales y los colegios, que aportan de las notificaciones, el de las notificaciones.

De acuerdo a la distribución de Centros Municipales de Servicios Sociales, los casos detectados son los siguientes:

C.M.S.S.	Notificaciones	Menores
Actur	33	66
Arrabal	89	180
Centro	19	34
Delicias 1	56	113
Delicias 2	57	95
Universidad	25	42
Casablanca	21	39
La Almozara	31	55
La Jota	26	55
Santa Isabel	11	26

Torrero	40	73
Las Fuentes	49	81
San Jose	42	67
Oliver	25	54
Valdefierro	8	16
Miralbueno	5	9
La Magdalena	43	68
San Pablo	45	59
Barrios Rurales	29	50
Total	654	1.182

C.M.S.S. B. Rurales	Notificaciones	Menores
Alfocea	0	0
Casetas	12	21
Garrapinillos	4	6
Juslibol	1	2
La Cartuja	0	0
Montañana	2	5
Monzalbarba	3	5
Movera	2	3
Peñaflor	3	3
San Juan de Mozarrifar	1	1
San Gregorio	0	0
Torrecilla de Valmadrid	0	0
Venta del Olivar	1	4
Villarrapa	0	0
Total	29	50

- Estudio, valoración y diagnóstico.

La aplicación del protocolo mencionado que incluye diferentes actuaciones de recopilación de información y el correspondiente estudio y valoración para alcanzar un diagnóstico de cada caso es realizado por un equipo de profesionales multidisciplinar formado por psicólogo, trabajador social y educador.

De acuerdo al diagnóstico alcanzado se procede de diferente manera con la familia objeto de valoración. Las posibilidades van desde no efectuar acción alguna por no apreciarse riesgo para los menores, hasta la notificación al Servicio de Menores del Instituto Aragonés de Servicios Sociales para, de acuerdo al riesgo apreciado proceda a tomar las medidas administrativas oportunas con la familia. En el siguiente cuadro se exponen los resultados alcanzados en las notificaciones que han sido objeto de valoración.

Aunque todas las notificaciones recibidas en el Centro Municipal de Servicios Sociales son estudiadas, las cifras de notificaciones recibidas y la correspondiente a los casos estudiados no son iguales porque se trata de un trabajo continuado en el tiempo y las notificaciones recibidas a final de año son estudiadas a principios del año siguiente.

C.M.S.S.	Valoraciones	No riesgo	Seguimiento CMSS	Programa apoyo familiar	Notificación menores IASS
Actur	35	8	10	3	8
Arrabal	85	8	47	6	24
Centro	28	11	6	2	9
Delicias 1	57	19	17	5	16
Delicias 2	58	21	14	3	20
Universidad	27	11	3	3	9
Casablanca	21	12	4	2	4
La Almozara	25	4	8	4	9
La Jota	26	6	8	2	10
Santa Isabel	10	3	6	0	1
Torrero	41	7	14	6	14
Las Fuentes	30	7	15	1	7
San Jose	39	7	20	2	10
Oliver	26	11	7	0	8
Valdefierro	6	2	2	0	2
Miralbueno	3	2	0	0	1
La Magdalena	38	5	15	1	17
San Pablo	39	15	5	3	16
Barrios Rurales	29	11	9	3	4
Total	623	170	210	46	189

C.M.S.S. Rurales	Valoraciones	No riesgo	Seguimiento CMSS	Programa apoyo familiar	Notificación menores IASS
Alfocea	0	0	0	0	0
Casetas	12	3	6	1	1
Garrapinillos	4	3	0	0	0
Juslibol	1	1	0	0	0
La Cartuja	0	0	0	0	0
Montañana	2	1	0	1	0
Monzalbarba	3	0	1	1	1

C.M.S.S. Rurales	Valoraciones	No riesgo	Seguimiento CMSS	Programa apoyo familiar	Notificación menores IASS
Movera	2	1	0	0	1
Peñaflor	3	1	1	0	1
San Juan	1	1	0	0	0
San Gregorio	0	0	0	0	0
Torrecilla	0	0	0	0	0
Venta del Olivar	1	0	1	0	0
Villarrapa	0	0	0	0	0
Total	29	11	9	3	4

4.2.2 ABSENTISMO ESCOLAR.

Desde hace varios años los Servicios Sociales Municipales vienen trabajando conjuntamente con otras instituciones y entidades con el objetivo de prevenir y reducir el problema del absentismo escolar en nuestra ciudad, intentando paliar sus consecuencias negativas. Esta colaboración se ha ido plasmando en diversos acuerdos o protocolos, el primero de ellos en 1997.

Posteriormente, en 2002, se suscribe un nuevo acuerdo por parte de los responsables de las instituciones implicadas, Diputación General de Aragón y el Ayuntamiento de Zaragoza, que supone un avance importante en el modelo de actuación contra el absentismo escolar de nuestra ciudad al establecerse tres niveles diferenciados de actuación, delimitándose de una forma más precisa tanto las funciones y composición de cada uno de estos niveles, como las relaciones y comunicación entre ellos.

Con el inicio del último curso escolar 2013-2014, se puso en marcha en todo Aragón el nuevo sistema de cómputo del absentismo escolar, aprobado por la Comisión Mixta del Programa con fecha 5 de julio de 2014. Se introduce un nuevo formato de control en el sistema de cómputo de faltas de asistencia, que va a ser mucho menos permisivo y a su vez más riguroso, similar en su diseño a los fijados en los países más desarrollados de la Comunidad Económica Europea.

Con el nuevo modelo se descarta el cómputo mensual de las faltas de asistencia a clase existente hasta la fecha, apostando por un nuevo control diario, que obliga a realizar al personal de los Centros Docentes un sumatorio continuado de las faltas de asistencia no justificadas de los/as alumnos/as, de tal modo, que el absentismo se comunicará en Zona una vez el/a menor haya superado un número concreto de días en un menor espacio de tiempo.

En Abril del 2017 la Comisión Mixta de Seguimiento del Programa para la PAE aprueba una serie de modificaciones en el Programa de Actuación de ámbito autonómico entre ellos una disminución en el número de faltas de asistencia necesarias para activar el protocolo.

En el siguiente cuadro se exponen los plazos en número de días acumulados con falta de asistencia para notificar a la comisión de zona correspondiente.

		Primaria	E.S.O.
Acumulado 1	Primer mes	3	4
Acumulado 2	Hasta 31 diciembre	7	8
Acumulado 3	Hasta 31 marzo	9	12
Acumulado 4	A lo largo del año	12	16

A continuación se señalan los aspectos más significativos del trabajo realizado en el último curso escolar dentro de cada uno de los tres primeros niveles de actuación que se distinguen en el protocolo firmado el 20 de junio de 2002, Centros educativos, Comisiones de zona y Comisión de Coordinación. El último nivel, la Comisión Mixta, no es un órgano de intervención propiamente dicho, si no que supervisa la actividad general del Convenio. Se añade además la colaboración de Fiscalía de Menores en el protocolo.

Centros educativos.

Son el primer nivel de intervención y tienen como objetivo general ser el primer frente de acción. Los centros participantes en Zaragoza ciudad son 191, 126 públicos y 65 privados concertados.

Comisiones de zona

Son el segundo nivel de intervención, agrupan por distritos a los profesionales de las tres instituciones, teniendo como misión principal la coordinación de los casos de absentismo que se presenten en su zona.

En el Programa de absentismo escolar se ha trabajado en este nivel con un total de **540** alumnos y alumnas, de los cuales **384** son casos nuevos. De las trece comisiones de zona, los servicios sociales municipales de Zaragoza realizan la coordinación en prácticamente todas ellas.

ZONAS	Total Expedientes	Nuevos	Expedientes Anteriores
Actur	40	35	5
Almozara	16	12	4
Arrabal- La Jota	54	42	12
B.R Norte	29	16	13
B.R Suroeste	34	28	6
Casco Histórico	63	48	15
Centro	18	18	0
Delicias	51	38	13
Las Fuentes	53	42	11
Oliver-Valdefierro-Miralbueno	63	27	36
San José	36	22	14
Torrero-La Paz	20	11	9
Universidad	63	45	18
	540	384	156

Comisión de Coordinación.

Es el tercer nivel de intervención, compuesto por 9 profesionales de las tres instituciones firmantes. Se han trabajado desde este nivel con 93 expedientes desde las 13 Comisiones de Zona de Zaragoza. De estos expedientes, 35 eran casos nuevos abiertos en el curso 2018-2019 y 58 eran casos que se arrastraban de cursos anteriores.

ZONAS	Total Expedientes	Nuevos	Expedientes Anteriores
Actur	7	6	1
Almozara	4	0	4
Arrabal- La Jota	19	4	15
B.R Norte	6	4	2
B.R Suroeste	11	3	8
Casco Histórico	12	9	3
Centro	8	2	6
Delicias	14	5	9
Las Fuentes	1	0	1
Oliver-Valdefierro-Miralbueno	8	0	8
San José	1	0	1
Torrero-La Paz	1	1	0
Universidad	1	1	0
	93	35	58

Fiscalía de Menores.

Aunque no es parte integrante del Convenio, la Fiscalía de menores interviene en los casos de mayor gravedad, derivados por la Comisión de Coordinación. Su actuación ha consistido en requerir a las familias para que justifiquen el absentismo escolar de sus hijos e hijas, informándoles de sus obligaciones legales como padres, madres o tutores.

Desde las 13 Zonas de Zaragoza capital se han derivado a Fiscalía de menores 12 casos, de los cuales 1 ha sido nuevo y 11 de cursos anteriores, con la distribución siguiente:

ZONAS	Total Expedientes	Nuevos	Expedientes Anteriores
Actur	0	0	0
Almozara	0	0	0
Arrabal- La Jota	4	0	4
B.R Norte	1	0	1
B.R Suroeste	0	0	0
Casco Histórico	0	0	0
Centro	0	0	0
Delicias	5	1	4
Las Fuentes	0	0	0
Oliver-Valdefierro-Miralbueno	2	0	2
San José	0	0	0
Torrero-La Paz	0	0	0
Universidad	0	0	0
	12	1	11

4.2.3. EDUCACIÓN DE CALLE.

La Educación de Calle es un método de intervención socioeducativa que se define fundamentalmente por el medio en el que se desarrolla, esto es, la calle, por ser ésta un ámbito esencial de socialización y por comprender un espacio dónde no suelen llegar otros proyectos educativos.

La población a la que va dirigida la intervención son chicos y chicas de 8 a 16 años en riesgo y/o conflicto social, niños, niñas y adolescentes que están habitualmente en la calle y que las conductas que desarrollan en este medio los sitúan en una situación de riesgo hacia su persona o de conflicto con la comunidad.

Las principales herramientas son, por un lado, el educador y la educadora como figuras de referencia e identificación para el/a menor y, por otro, la propia metodología de la intervención.

Dentro de la intervención se pueden distinguir diferentes fases que, en el trabajo que se desarrolla en cada uno de los barrios, se producen de forma simultánea.

- Observación y contacto.

Constituye la primera fase de la intervención y la esencia misma del trabajo de calle. Consiste en la presencia del equipo educativo en los lugares de encuentro infanto-juvenil del barrio, con el objetivo de establecer relaciones de aproximación a los y las menores que nos faciliten la intervención posterior.

Se incluyen en este apartado los y las menores que están en observación y que son susceptibles de una intervención futura y aquellos con los que se mantiene un contacto más o menos estable, pero que no forman parte de ningún proyecto de intervención grupal o individual.

Barrio	Casos	6- 10 años	11 - 14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	31	0	16	15	18	13
Delicias	3 grupos + 3 casos indiv	10	8	1	13	6
San José	172	31	84	57	134	38
Las Fuentes	52	5	16	27	40	12
Actur	29	1	5	22	22	6
Arrabal	131	57	35	39	90	41
Casco Histórico	71	17	36	19	44	28
Oliver	115	29	47	39	64	51
Valdefierro	141	14	61	66	102	39
TOTAL 2019	742	164	308	285	527	234

- Intervención.

La intervención educativa se desarrolla a través del diseño de proyectos de intervención grupal o individual.

- Proyectos de Intervención grupal: Se interviene con grupos naturales de menores con el objetivo de mejorar sus relaciones dentro del grupo y con la comunidad e implementar o desarrollar sus habilidades sociales.

Barrio	Grupos	Miembros	6- 10 años	11 - 14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	7	35	9	12	14	20	15
Delicias	3	21	1	10	10	13	8
San José	7	65	20	38	17	46	19
Las Fuentes	4	0	5	16	0	19	6
Actur	7	122	68	17	23	66	56
Arrabal	6	84	40	25	19	62	22
Casco Histórico	7	57	17	28	12	39	18
Oliver	5	30	11	16	3	23	7
Valdefierro	2	9	0	0	9	9	0
TOTAL 2019	48	423	171	162	107	297	151

- Proyecto de Intervención Individual: Dirigida a chicos y chicas que por sus características requieren de una intervención personalizada. Pueden formar parte de un proyecto de intervención grupal o tratarse de chavales que no están conectados con grupos de su edad.

Barrio	Casos	6- 10 años	11 - 14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	2	1		1	1	1
Delicias	2	0	2	0	1	1
San José	0	0	0	0	0	0
Las Fuentes	2	1	1	0	2	0
Actur	10	6	3	1	6	4
Arrabal	3	1	0	2	3	0
Casco Histórico	2	0	1	1	2	0
Oliver	6	0	1	5	5	1
Valdefierro	6	0	0	6	6	0
TOTAL 2019	33	9	8	16	26	7

- Seguimiento.

Al ser una intervención socioeducativa en la que el peso de la intervención está en la relación que se establece con los chavales, es frecuente que una vez terminada la intervención no se corte el contacto con los chicos y que éstos acudan al educador en momentos de dificultad, lo que implica seguimiento de la evolución de estos menores una vez finalizada la intervención propiamente dicha y en ocasiones intervenciones o acompañamientos puntuales.

Barrio	Casos	6- 10 años	11 - 14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	14	0	0	14	13	1
Delicias	19	1	10	18	18	11
San José	19	0	6	13	15	4
Las Fuentes	27	0	5	27	21	6
Actur	7	0	4	3	5	2
Arrabal	28	0	0	28	20	8
Casco Histórico	13	0	7	6	3	10
Oliver	3	0	0	3	3	0
Valdefierro	2	0	1	1	2	0
TOTAL 2019	132	1	33	113	100	42

4.3. APOYO A LA FAMILIA.

En el artículo 22. de la ley de infancia y adolescencia se trata del apoyo a la familia, relacionado con aquellos servicios destinados a de evitar el deterioro del entorno familiar y dar los apoyos necesarios para cubrir las necesidades básicas de los niños y adolescentes,

Aparte de prestaciones genéricas que se utilizan en el apoyo a las familias, hay dos contenidos que específicamente se destinan a estos fines con carácter preventivo

4.3.1. ZARAGALLA

El programa municipal “Zaragalla” es una actuación de apoyo a las familias en periodos vacacionales para conciliar la vida laboral y familiar, que ofrece un amplio programa lúdico-educativo.

Este año se ha desarrollado desde el 24 de junio a 30 de agosto, en nueve centros escolares y en Parque de Atracciones, ofertando un total de 3.924 plazas. El Programa Zaragalla se desarrolló de lunes a viernes. Cada niña/o puede optar a las semanas que estime, pudiendo ser seguidas o alternas.

El programa Zaragalla se desarrolló en 2019 en tres modalidades:

- Zaragalla Pequeños: Dirigida a edades entre 3 y 8 años. Se ofrecen 36 plazas por centro y semana en 8 colegios de educación infantil y primaria, cinco de ellos durante todas las semanas de vacaciones escolares y 3 en el período del 24 de junio al 26 de julio.
- Zaragalla Mayores: Dirigida a edades entre 9 y 12 años. Se desarrolla en las instalaciones del Parque de Atracciones de Zaragoza. Con el mismo calendario que Zaragalla Pequeños, ofertándose 160 plazas por semana del 24 de junio al 26 de julio, y 80 plazas por semana del 29 de julio al 30 de agosto. Se facilitó transporte gratuito desde cada uno de los colegios en los que se ha desarrollado el programa para los mas pequeños hasta el Parque de Atracciones
- Zaragalla Educación Especial: Dirigida a edades entre 3 y 21 años. Se desarrolló desde el 29 de julio al 30 de agosto, con una oferta de 60 plazas por semana, distribuidas en dos centros. Se facilitó una ruta de autobús gratuita para acceder a cada uno de los dos centros en los que se ha realizado:

A continuación se exponen las cifras de plazas disponibles y la ocupación registrada.

Espacio	Primer periodo 24 junio - 26 julio		Segundo periodo 29 junio- 30 agosto		Total	
	Plazas	Ocupadas	Plazas	Ocupadas	Plazas	Ocupadas
Cesareo Alierta (Romareda)	180	185	180	185	360	370
Emilio Moreno Calvete (Delicias)	180	195	180	189	360	384
Vadorrey	180	174	180	184	360	358

(La Jota)						
Tomás Alvira (Las Fuentes)	180	180	180	182	360	362
Domingo Miral (Torrero)	180	176	180	177	360	353
Catalina de Aragón (Valdespartera)	180	157	-	-	180	157
Tío Jorge (Arrabal)	180	185	-	-	180	185
Joquin Costa (Centro)	180	154	-	-	180	154
Parque Atracciones	800	829	400	424	1.200	1.253
E.E. Jean Piaget	-	-	240	234	150	234
E.E. Rincón de Goya	-	-	180	178	150	178
Total	2.240	2.235	1.600	1.753	3.840	3.988

Este programa reserva plazas para familias que participan en programas de los servicios sociales, previa valoración de la idoneidad del recurso para su situación concreta. A continuación se exponen los datos señalando el programa de procedencia y las cifras alcanzadas en cuanto a los niños y niñas derivados desde los diferentes centros de servicios sociales y recursos afines y los que tomaron parte en el programa

Programa	Derivados	Participantes
CMSS	412	263
Servicio de Igualdad	25	17
Albergue Municipal	0	0
IASS (residencias, Programas)	47	33
Otros	20	18
Total	472	258

En Zaragoza 2019 hubo 997 niños/as distintos, de éstos 331 pertenecen a niñas y niños presentados por los Servicios Sociales, es decir un 33,20%.

Uno de los objetivos del Programa es cubrir necesidades primarias en los niños y niñas de familias con dificultad económica, que durante el curso tienen beca de comedor escolar u otro tipo de ayuda y cuya prestación se interrumpe en el período estival. Este verano se han proporcionado 16.963 menús, de los cuales 10.594 en julio y 6.369 en agosto.

5. AUTONOMÍA Y CUIDADOS.

La labor desarrollada por el Ayuntamiento de Zaragoza en el ámbito de la atención a las personas en situación de dependencia desborda lo establecido para las Corporaciones Locales en el desarrollo de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de promoción de la autonomía personal y atención de las personas en situación de dependencia.

El contenido de este apartado pone de manifiesto que desde la puesta en marcha de los servicios sociales municipales hasta la actualidad, el Ayuntamiento de Zaragoza atiende las necesidades desde la prevención a la atención asistencial más intensiva.

5.1. PRESTACIONES COMUNITARIAS DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.

El desarrollo de la normativa relativa a la atención a la dependencia ha incluido la puesta en marcha de algunas funciones en la red de centros municipales de servicios sociales. Tareas que se vienen a unir a otras prestaciones ya gestionadas con anterioridad.

5.1.1 ELABORACIÓN DE PLANES INDIVIDUALIZADOS DE ATENCIÓN.

Las actuaciones derivadas de la puesta en marcha de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia se iniciaron a finales del año 2007.

Los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza, en virtud de la normativa de la Comunidad Autónoma que regula el desarrollo de la citada norma, tienen encomendadas las siguientes tareas.

- La información, el asesoramiento y apoyo para la tramitación de solicitudes; elaboración del informe social que debe contener:
- La valoración técnica para la elaboración del Plan Individualizado de Atención, de los servicios y prestaciones más adecuados a las necesidades y circunstancias del beneficiario a juicio del centro.
- Previa consulta al beneficiario y, en su caso, la elección entre las alternativas que le fueran propuestas, seguimiento en el domicilio.
- La realización de los informes y propuestas de Planes Individualizados de Atención (P.I.A.).

Por cada propuesta de PIA como mínimo se ha realizado una visita domiciliaria y una llamada telefónica para la concertación de la visita, y posteriormente se ha elaborado el correspondiente informe que se ha remitido al Gobierno de Aragón.

La actividad desarrollada por los centros municipales de servicios sociales para la consecución de las tareas encomendadas ha supuesto la realización de propuestas de PIAS.

En el cuadro siguiente se resume la actividad del año 2019 incluyendo las siguientes informaciones:

- Los PIAS solicitados por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que en total fueron 586 desglosados por centro y el porcentaje respecto al total de la ciudad.
- Los PIAS elaborados en la red de CMSS y remitidos al IASS, que fueron 920 y las cifras por cada centro y el porcentaje respecto al total de la ciudad.

C.M.S.S.	Solicitados IASS	%	Remitidos a IASS	%
Actur	33	5,62	57	6,13
Arrabal	43	7,33	49	5,27
Centro	30	5,11	58	6,24
Delicias 1	73	12,44	80	8,6
Delicias 2	45	7,67	71	7,63
Universidad	55	9,37	127	13,66
Casablanca	31	5,45	47	5,05
La Almozara	23	3,92	33	3,55
La Jota	19	3,24	21	2,26
Santa Isabel	9	1,53	6	0,65
Torrero	17	2,9	31	3,33
Las Fuentes	37	6,3	49	5,27
San Jose	78	13,29	133	14,3
Oliver	16	2,73	17	1,83
Valdefierro	9	1,53	7	0,75
Miralbueno	4	0,68	6	0,65
La Magdalena	21	3,58	32	3,44
San Pablo	19	3,24	21	3,33
Barrios Rurales	24	4,08	75	8,08
Total	586	0	920	0

C.M.S.S. B. Rurales	Solicitados IASS	%	Remitidos a IASS	%
Alfocea	0	0,00	1	0,11
Casetas	9	1,53	21	2,26
Garrapinillos	1	0,17	15	1,61
Juslibol	0	0,00	1	0,11
La Cartuja	0	0,00	2	0,22
Montañana	3	0,51	5	0,54
Monzalbarba	3	0,51	19	2,04
Movera	2	0,34	2	0,22
Peñaflor	4	0,68	4	0,43
San Juan de Mozarrifar	0	0,00	1	0,11
San Gregorio	0	0,00	0	0,00
Torrecilla de Valmadrid	0	0,00	1	0,11
Venta del Olivar	2	0,34	3	0,32
Villarrapa	0	0,00	0	0,00
Total	24	4,08	75	8,08

5.1.2 SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

Este servicio consiste en la prestación de una serie de atenciones y cuidados de carácter personal, doméstico y psicosocial a los individuos y unidades de convivencia en su domicilio cuando se hallan en situaciones en las que no sea posible la realización de sus actividades habituales, así como de apoyo a sus cuidadores.

El Servicio de Ayuda a Domicilio distingue diferentes tipos de prestación de acuerdo al perfil de sus usuarios.

- Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), de carácter preventivo.
- Usuarios por prescripción en el Sistema Aragonés de Atención a la Dependencia.
- Programa de cargas familiares Servicio temporal máximo de 220 horas anuales, dirigido a menores de 12 años.
- Usuarios de SAAD. de un servicio experimental puesto en marcha en 2007 que consistía en un servicio de ayuda a domicilio con una mayor intensidad horaria dirigido a los solicitantes que presentaban un mayor deterioro de su salud. Aunque no se recoge en la ordenanza, se mantiene el servicio prestado a sus usuarios hasta que causan baja en el mismo. A este servicio se incorpora el servicio de apoyo al cuidador por causas sobrevenidas desde la entrada en vigor de la ordenanza.

Estos dos últimos servicios son gestionados de forma conjunta por las empresas proveedoras des esta prestación. La evolución de las principales magnitudes de estos servicios durante 2019 fue la siguiente:

El movimiento de altas y bajas altas producido en los diferentes CMSS a lo largo de 2019 es el que se refleja en el siguiente cuadro:

Las altas registrada en este periodo son las siguientes:

CMSS	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAAD y Cargas
Actur	35	13	8
Arrabal	69	31	9
Centro	66	36	7
Delicias 1	59	42	7
Delicias 2	81	40	13
Universidad	58	46	4
Casablanca	19	10	5
La Almozara	50	27	5
La Jota	34	18	7
Santa Isabel	10	1	3
Torrero	88	41	6
Las Fuentes	77	24	19

San Jose	146	41	37
Oliver	11	9	13
Valdefierro	8	12	12
Miralbueno	10	2	0
La Magdalena	58	15	16
San Pablo	58	30	17
Barrios Rurales	37	7	19
Ciudad	974	445	207

El movimiento debido a las bajas se refleja en el siguiente cuadro:

CMSS	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAAD y Cargas
Actur	29	11	12
Arrabal	48	30	13
Centro	48	48	4
Delicias 1	48	65	14
Delicias 2	61	49	8
Universidad	55	35	7
Casablanca	16	11	6
La Almozara	47	20	10
La Jota	29	11	3
Santa Isabel	10	1	3
Torrero	76	41	13
Las Fuentes	61	29	26
San Jose	120	57	51
Oliver	16	10	10
Valdefierro	9	7	4
Miralbueno	3	7	2
La Magdalena	48	16	16
San Pablo	53	15	17
Barrios Rurales	35	12	16
Ciudad	812	475	235

El total de caso atendidos a lo largo del pasado año

CMSS	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAAD y Cargas	Total	%
Actur	216	87	14	317	3,66
Arrabal	412	140	17	569	6,57
Centro	370	163	11	544	6,28
Delicias 1	364	232	25	621	7,17
Delicias 2	338	228	25	591	6,83
Universidad	348	159	13	520	6,01
Casablanca	97	54	7	158	1,83
La Almozara	294	85	20	399	4,61
La Jota	522	61	7	590	6,82
Santa Isabel	62	14	4	80	0,92
Torrero	449	161	23	633	7,31
Las Fuentes	500	127	40	667	7,71
San Jose	964	212	67	1.243	14,36
Oliver	163	37	20	220	2,54
Valdefierro	98	29	19	146	1,69
Miralbueno	37	12	0	49	0,57
La Magdalena	389	62	29	480	5,55
San Pablo	332	81	12	425	4,91
Barrios Rurales	293	75	36	404	4,67
Ciudad	6.248	2.019	389	8.656	

La evolución de los casos atendidos desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019 ha sido la siguiente:

CMSS	SAD preventivo		SAD dependencia		SAAD y cargas	
	1 enero	31 diciembre	1 enero	31 diciembre	1 enero	31 diciembre
Actur	181	183	74	76	6	2
Arrabal	343	360	109	110	8	4
Centro	304	306	127	115	4	6
Delicias 1	305	314	378	241	18	11
Delicias 2	257	277		534	12	17
Universidad	290	293	113	470	9	6
Casablanca	78	81	44	43	2	1
La Almozara	244	247	58	65	15	10
La Jota	188	187	43	50	0	4

Santa Isabel	52	50	13	13	1	1
Torrero	361	373	120	120	17	10
Las Fuentes	423	437	103	98	21	14
San Jose	818	820	171	155	30	15
Oliver	152	147	28	29	7	10
Valdefierro	90	89	17	22	7	9
Miralbueno	20	27	14	10	2	0
La Magdalena	331	341	47	45	13	13
San Pablo	274	279	51	66	5	5
Barrios Rurales	256	263	54	48	17	17
Ciudad	4.492	4.947	1.282	1.574	191	186

En cuanto a las solicitudes recibidas en la red de centros municipales de servicios sociales, en la siguiente tabla se expone el número de estas por cada uno de los servicios que actualmente se pueden solicitar de acuerdo al reglamento:

CMSS	SAD preventivo	%	Causas sobrevenidas	%	Cargas familiares	%
Actur	82	4,35	3	1,94	6	5,94
Arrabal	67	3,56	0	0,00	8	7,92
Centro	103	5,47	3	1,94	3	2,97
Delicias 1	231	12,27	1	0,65	7	6,93
Delicias 2	228	12,11	13	8,39	2	1,98
Universidad	111	5,89	9	5,81	1	0,99
Casablanca	36	1,91	10	6,45	1	0,99
La Almozara	95	5,05	4	2,58	2	1,98
La Jota	60	3,19	4	2,58	3	2,97
Santa Isabel	24	1,27	2	1,29	1	0,99
Torrero	130	6,90	3	1,94	3	2,97
Las Fuentes	147	7,81	8	5,16	14	13,86
San José	305	16,20	30	19,35	14	13,86
Oliver	37	1,96	11	7,10	14	13,86
Valdefierro	20	1,06	11	7,10	4	3,96
Miralbueno	5	0,27	1	0,65	0	0,00
La Magdalena	64	3,40	13	8,39	8	7,92

San Pablo	72	3,82	9	5,81	1	0,99
Barrios Rurales	66	3,51	20	12,87	9	8,92
Ciudad	1.883		155		101	

5.1.3 SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

Consiste en la prestación de un servicio que a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado en un centro de atención que permite a los usuarios desde su domicilio ponerse en contacto con el centro de atención durante las veinticuatro horas del día y los trescientos sesenta y cinco días del año y ser atendidos por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad. Va destinado a las personas que tengan una disminución física o sensorial, o sean personas en situación de riesgo, debido a su estado de salud; o bien tengan una edad muy avanzada y vivan solos.

El servicio de teleasistencia domiciliaria presta atención personalizada y continua a través del teléfono y el correspondiente seguimiento social.

El acceso a esta prestación se realiza de acuerdo a dos vías:

- Preventiva: Según lo establecido en el capítulo correspondiente a admisión en la ordenanza municipal de prestaciones sociales domiciliarias.
- Dependencia. El Ayuntamiento de Zaragoza asume la gestión de esta prestación en los casos atendidos por el sistema de atención a las personas en situación de dependencia a las que les haya sido prescrito este servicio

A continuación se exponen las cifras correspondientes al movimiento de altas y personas usuarias del Servicio de Teleasistencia por Centro Municipal de Servicios Sociales:

C.M.S.S.	Altas			Atendidos a 31 de diciembre			Personas atendidas en 2019		
	Preventivo	Dependencia	Total	Preventivo	Dependencia	Total	Preventivo	Dependencia	Total
Actur	77	54	131	376	94	470	431	109	540
Arrabal	89	70	159	547	117	664	653	148	801
Centro	76	101	177	389	156	545	456	184	640
Delicias 1	185	177	362	821	240	1.061	970	299	1.269
Delicias 2	163	97	260	660	194	854	765	231	996
Universidad	101	91	192	487	132	619	579	151	730
Casablanca	29	35	64	146	45	191	172	52	224
La Almozara	85	29	114	416	65	481	490	86	576

La Jota	58	31	89	342	54	396	392	69	461
Santa Isabel	23	10	33	92	14	106	101	15	116
Torrero	118	65	183	638	131	769	732	155	887
Las Fuentes	186	86	272	786	165	951	886	194	1.080
San Jose	222	131	353	1.211	231	1.442	1.370	277	1.647
Oliver	55	19	74	183	35	218	209	42	251
Valdefierro	37	11	48	106	21	127	119	23	142
Miralbueno	13	3	16	37	8	45	43	8	51
La Magdalena	79	36	115	355	61	416	423	78	501
San Pablo	61	25	86	283	49	332	335	59	394
Barrios Rurales	66	36	102	375	67	442	440	81	521
Total	2.830	1.107	2.830	8.250	1.879	10.129	9.566	2.261	11.827

C.M.S.S. Barrios Rurales	Altas			Atendidos a 31 de diciembre			Personas atendidas en 2019		
	Preventivo	Dependencia	Total	Preventivo	Dependencia	Total	Preventivo	Dependencia	Total
Alfocea	1	1	2	3	1	4	4	1	5
Casetas	5	5	10	92	13	105	107	16	123
Garrapinillos	4	2	6	30	9	39	37	9	46
Juslibol	4	3	7	24	3	27	29	3	32
La Cartuja	8	5	13	33	6	39	38	6	44
Montañana	18	7	25	63	9	72	72	13	85
Monzalbarba	6	6	12	46	9	55	56	12	68
Movera	6	2	8	23	5	28	25	5	30
Peñaflor	8	2	10	29	4	33	35	5	40
San Juan	5	3	8	19	4	23	24	7	31
San Gregorio	1	0	1	7	1	8	7	1	8
Torrecilla	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta del Olivar	0	0	0	6	2	8	6	2	8
Villarrapa	0	0	0	0	1	1	0	1	1
Total	66	36	102	375	67	442	440	81	521

Los solicitantes de este servicio han sido los siguientes durante 2019:

C.M.S.S.	Solicitudes	%
Actur	140	4,95
Arrabal	114	4,03
Centro	188	6,65
Delicias 1	381	13,48
Delicias 2	334	11,81
Universidad	194	6,86

Casablanca	51	1,80
La Almozara	134	4,74
La Jota	84	2,97
Santa Isabel	27	0,96
Torrero	196	6,93
Las Fuentes	202	7,15
San Jose	415	14,68
Oliver	45	1,59
Valdefierro	36	1,27
Miralbueno	8	0,28
La Magdalena	85	3,01
San Pablo	93	3,29
Barrios Rurales	99	3,51
Total	2.826	

C.M.S.S.	Solicitudes	%
Alfocea	0	0,00
Casetas	32	1,13
Garrapinillos	12	0,42
Juslibol	10	0,35
La Cartuja	9	0,32
Montañana	15	0,53
Monzalbarba	5	0,18
Movera	3	0,11
Peñaflor	3	0,11
San Juan de Mozarrifar	9	0,32
San Gregorio	0	0,00
Torrecilla de Valmadrid	1	0,04
Venta del Olivar	0	0,00
Villarrapa	0	0,00
Total	99	3,51

5.1.3 SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO.

En 2010 se inició este servicio en el territorio PICH, que a efectos de este servicio incluye los Centros Municipales de San Pablo, La Magdalena y Arrabal. En 2013 se incorporó el resto de la ciudad, consolidándose para toda la ciudad en 2014.

El servicio consiste en la prestación de reparto de comida elaborada a domicilio a personas con dificultades de movilidad, permanente o temporal; personas con deterioro cognitivo, limitaciones visuales; personas y/o unidades familiares que por causas sobrevenidas y limitaciones temporales, no pueden cubrir esta necesidad.

Aunque no se establece como requisito edad mínima alguna, el cálculo del coste del servicio se realiza sobre la pensión o los ingresos del solicitante. El procedimiento de solicitud se realiza en los Centros Municipales de Servicios Sociales coordinados con la Fundación La Caridad, que gestiona este servicio de comidas. En los dos convenios suscritos entre Ayuntamiento y la Fundación La Caridad rige el mismo protocolo de actuación para todos los centros municipales y para todos los solicitantes.

- Servicios prestados.

El total de personas atendidas en toda la ciudad durante 2019 ha sido de 833. 217 en el territorio PICH y 616 en el resto de la ciudad, con la siguiente distribución en la red de CMSS:

Las comidas repartidas en este periodo han sido 195.826. En el territorio PICH 49.038 y 146.788 en el resto de la ciudad.

C.M.S.S.	Personas atendidas	%
Actur	27	3,24
Arrabal	66	7,92
Centro	42	5,04
Delicias	111	13,33
Universidad - Casablanca	69	8,28
La Almozara	18	2,16
La Jota - Santa Isabel	20	2,40
Torrero	84	10,08
Las Fuentes	107	12,85
San Jose	97	11,64
Oliver- Valdefierro - Miralbueno	24	2,88
La Magdalena	100	12,00
San Pablo	51	6,12
Barrios Rurales	17	2,04
Total	833	

- Personas atendidas.

Las personas que han sido atendidas a lo largo de 2019 han accedido al servicio por las causas que se exponen a continuación de acuerdo a las zonas.

Causa	Territorio PICH	Resto ciudad	Total	%
Movilidad reducida	115	425	540	64,83
Deterioro cognitivo	30	59	89	10,68
Limitación visual	6	20	26	3,12
Causas sobrevenidas	30	29	59	7,08
Falta de hábitos	21	42	63	7,56
Deterioro físico	5	9	14	1,68
Deterioro relaciones convivenciales	2	10	12	1,44
Imposibilidad del cuidador	2	5	7	0,84
Edad avanzada	1	9	10	1,20
Discapacidad psíquica	4	6	10	1,20
Alimentación inadecuada	1	1	2	0,24
Posoperatorio	0	1	1	0,12
TOTAL	217	616	833	

La distribución porcentual por grupos de edad la siguiente:

Grupos de edad	Territorio PICH	Resto ciudad	Total	%
% Menos de 65 años	45	85	130	15,61
% Entre 66 y 70 años	15	40	55	6,6
% Entre 71y 75 años	25	52	77	9,24
% Entre 76 y 80 años	17	66	83	9,96
% Entre 81 y 85 años	38	138	176	21,13
% Entre 86 y 90 años	52	159	211	25,33
% Entre 91 y 95 años	20	61	81	9,72
% 96 y más	5	15	20	2,4
Total	217	616	833	

En cuanto al sexo, la distribución es esta

Sexo	Territorio PICH	Resto ciudad	Total	%
Mujer	138	377	515	61,82
Hombre	79	239	318	38,18
Total	217	616	833	

En cuanto a la aportación que realizan los usuarios del servicio, que depende de sus

ingresos, esta es la distribución de la misma:

Aportación	Territorio PICH	Resto ciudad	Total	%
0 €	41	87	128	15,37
35 €	36	90	126	15,13
65 €	102	305	407	48,86
120 €	35	126	161	19,33
210 €	3	8	11	1,32
Total	217	616	833	

5.2 OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR.

Los Centros de Convivencia para Mayores son espacios de encuentro y relación, destinados a ofrecer a los mayores servicios y actividades adecuados a sus necesidades e intereses. Constituyen una red de equipamientos y servicios para la participación y el encuentro, así como para favorecer la convivencia y el ocio, y especialmente las actuaciones de carácter preventivo.

5.2.1 ZARAGOZA, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES.

En España son 186 Ayuntamientos los que se han incorporado a la Red, lo que supone un incremento de 19 ayuntamientos nuevos incorporados a la red a lo largo del año 2019, un 10,21% de aumento en el número de ayuntamientos adheridos a la red de ciudades amigables. La Ciudad de Zaragoza forma parte de la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, un proyecto promovido por la Organización Mundial de la Salud, en el marco del programa de Envejecimiento y Ciclo de Vida, que ha ido cobrando cada vez más relevancia a escala global.

La **evaluación final del plan de acción** pretende medir la amigabilidad de la ciudad, mediante la evaluación del nivel de consecución de los objetivos definidos y las medidas propuestas.

Como resumen de la evaluación podemos señalar las siguientes cuestiones:

- La incorporación del Programa de Ciudades Amigables con las Personas Mayores de la O.M.S., ha supuesto una orientación de las actuaciones de envejecimiento activo hacia la participación, la coordinación y la mejora de los proyectos ya existentes, además de la puesta en marcha de otros nuevos.
- La participación de las personas mayores se ha visto incrementada de forma cualitativa y cuantitativa, no solo por su implicación en la fase de diagnóstico, si no también en la de desarrollo de actuaciones, siendo las personas mayores protagonistas de la acción en muchas ocasiones.
- Se ha promocionado una imagen y un concepto diferente del envejecimiento activo, como algo necesario para toda la ciudadanía como fórmula para mejorar la calidad de vida.
- Se ha dado respuesta a la casi totalidad de las acciones solicitadas en la fase de diagnóstico, quedando algunas de ellas pendientes de alcanzar pero que actualmente ya están incluidas en proyectos específicos de actividades.
- Se han generado nuevos proyectos, que han sido capaces de dar respuesta a las propuestas del diagnóstico y lo que es más importante han generado dinámicas y proyectos que pueden ser mantenidos en el tiempo.

La evaluación final del Plan de Acción de la Red de Ciudades Amigables con las personas Mayores de la Organización Mundial de la Salud, 2014-2017 fue aprobada por Acuerdo del Pleno el 25 de Junio de 2018.

Las ciudades amigables con las personas mayores que han completado las 4 fases: Carta de compromiso, Evaluación de referencia, Plan de acción y Evaluación pasan a un nuevo ciclo continuo de mejora. En esta fase se encuentra Zaragoza actualmente.

Zaragoza se ha incorporado al proyecto europeo ESPON junto a otras 8 ciudades europeas Amsterdam, Barcelona, Gothenburg, Hengelo, Greater Manchester, Nantes y Oslo. Todas estas

ciudades tienen en común que demográficamente se enfrentan o enfrentarán en un futuro próximo a un reto demográfico, que los últimos años han hecho avances para mejorar la calidad de vida de las personas mayores y que han generado conocimiento y saber hacer en políticas de envejecimiento activo. El proyecto ESPON trata de poner en valor todo el conocimiento generado en materia de envejecimiento activo y políticas territoriales materializándose en una guía práctica con recomendaciones extrapolables a cualquier territorio europeo.

5.2.2. LA RED DE CENTROS DE CONVIVENCIA.

La Red de Centros de Convivencia para uso de las personas mayores cuenta con un total de 31 Centros, 20 ubicados en distritos urbanos y 11 en barrios rurales.

Los Centros disponen de los siguientes tipos de espacios:

- Espacios de convivencia: Son los espacios de cafetería, sala de lectura y TV y sala de juegos. El aforo total de estos espacios en toda la Red es de 3.570 plazas. Estos servicios pretenden favorecer la relación entre las personas mayores, estimular la incorporación a otras actividades y promover una vida activa. Con carácter general, se prestan en los Centros de Convivencia durante 344 días al año en horario de 10 a 21 h, no obstante los centros ubicados en barrios rurales adaptan su horario de apertura a la dinámica más apropiada para las personas mayores del barrio.
- Espacios dedicados a desarrollar programas y actividades, ya sean estables o puntuales. Son distintos espacios que podemos clasificar dependiendo del tipo de actividad a la que están destinados:
 - Aulas: destinadas a la impartición de diversos cursos, reuniones, asambleas, conferencias, etc.
 - Salas de dinámica: destinadas principalmente a los talleres de salud y calidad de vida.
 - Talleres: se utilizan principalmente para impartir actividades de expresión plástica al contar con el equipamiento necesario (lavabos, caballetes, etc.)
 - Aulas de informática: destinadas tanto al uso libre como a la impartición de cursos de informática básica, smartphones y TICs.
 - Espacios destinados a prestar el servicio de información a los usuarios.
 - Comedores de los Centros de Convivencia: espacios destinados a prestar el servicio de comedor.
 - Salones de Actos: espacios destinados a espectáculos, fiestas y diversos eventos dirigidos a un público amplio.
 - Parques de Mayores: Zaragoza cuenta con 37 parques de mayores, 12 de ellos ubicados en los mismos Centros de Convivencia, donde practicar ejercicio físico al aire libre.

5.2.3 LOS SOCIOS Y SOCIAS DE LOS CENTROS DE CONVIVENCIA.

La inscripción de socios y socias en los Centros de Convivencia es gratuita y está regulada por la Ordenanza de los Centros Municipales de Convivencia para personas mayores aprobada por el pleno municipal el 5 de febrero de 2010.

Su artículo 31 establece que para pertenecer a un Centro Municipal de Convivencia para Personas Mayores se requiere ser jubilado/a o pensionista, haber cumplido los 60 años y estar empadronado/a en Zaragoza.

El total de Socios y Socias de la Red a 31 de diciembre de 2019 es de 66.991, con la distribución siguiente:

Centro	Socios
---------------	---------------

Alfocea	30
Casablanca ``Isaac Valero``	1.953
Casco Histórico	1.003
Casetas	906
Ciudad Jardín	1.117
Delicias	5.061
Francisco de Goya	4.860
Garrapinillos	399
José María Castro Calvo	3.750
Juslibol	225
La Almozara	3.684
La Cartuja Baja	328
La Jota	3.410
La Paz	1.124
Laín Entralgo	6.387
Miralbueno	710
Montañana	463
Monzalbarba	253
Movera	181
Oliver	1.292
Peñaflor	208
Rey Fernando	2.448
Río Ebro	3.209
Salvador Allende	9.528
San Gregorio	96
San José	2.902
San Juan de Mozarrifar	262
Santa Isabel	1.167
Terminillo	5.655
Torrero	3.255
Valdefierro	1.125
TOTAL	66.991

5.2.4 . SERVICIOS Y ACTIVIDADES DE LA RED DE CENTROS.

- **Cafetería y salas de estar.** El uso de estos servicios desciende respecto al año anterior. Estos datos reflejan una nueva tendencia en la forma de utilización de los centros por parte de las personas mayores, entendiendo estos más como espacios de actividad y participación que como espacios de “estar”.

-**Acceso a Internet:** puntos La Red de Centros de Convivencia dispone de 13 aulas de

informática número total de puestos disponibles en los centros de convivencia de personas mayores es de 140, con 28.479 usos libres a lo largo del año 2019 (usos individuales no incluidos en cursos de formación), lo que supone un incremento de 5.892 respecto del año anterior.

-Comedores. El servicio de comedor para mayores pretende proporcionar comidas equilibradas y adecuadas a sus necesidades nutricionales mejorando su calidad de vida y favoreciendo su permanencia en el entorno habitual.

En el año 2019 se han servido 55.417 menús en los 7 comedores de la Red de Centros, lo que supone un incremento de 1.340 menús respecto de los servidos el año anterior.

-Asesoría jurídica. Este servicio tiene como finalidad la orientación jurídica a personas mayores en aspectos de importancia para su vida diaria. El número de usuarios y usuarias atendidos por este servicio gratuito durante 2019 ha sido de 177.

La distribución por tipo de asuntos esta año ha sido la siguiente:

- 80% herencias, cómo otorgar testamento, discrepancias respecto a la aceptación de la herencia, derechos que como herederos les corresponden, así como de arrendamientos urbanos y propiedad horizontal.
- 20% sobre asuntos muy variados como consultas acerca de la prestación por jubilación, de derecho matrimonial (divorcios, pensiones de alimentos) y aspectos civiles como problemas de linderos en fincas rústicas.

-Asesoría sexológica. Este servicio atendido por profesionales de la medicina y la psicología se engloba dentro del Programa de Salud y que se desarrolla en los Centros de Convivencia de Mayores y se puso en marcha el 13 de Diciembre de 2018. A lo largo de 2019 se han concertado 106 citas, de estas han sido atendidas 92 y canceladas 14. Han sido atendidas un total de 103 personas: 11 parejas y 81 personas individualmente, de estas: 18 mujeres y 63 hombres.

Paralelamente al servicio de asesoría sexológica se han realizado 5 conferencias tratando temas como “La salud sexual y el amor como indicadores de salud”, “La viudedad: otra etapa para afrontar” , “Mitos y falsas creencias en la sexualidad de las personas mayores” , etc. durante los meses de marzo y abril en 18 centros de la red con una asistencia global de 496 personas.

5.2.5 ACTIVIDADES DE CENTRO ABIERTO.

Como actividades de Centro Abierto entendemos todas aquellas abiertas a la participación de todos los socios y socias, habitualmente programadas por la unidad técnica del centro y en la mayoría de las ocasiones realizadas en las dependencias del propio centro.

Durante el año 2019 según las memorias elaboradas en cada Centro de Convivencia de personas mayores se llevaron a cabo 2.119 actividades puntuales en las que participaron 149.698 usuarios y usuarias.

Las actividades de centro abierto que se realizan en los centros de convivencia de mayores se clasifican según su tipología en:

- *Actividades lúdicas:* fiestas, celebraciones, festivales, actuaciones de música y teatro, bailes, torneos.
- *Actividades culturales y divulgativas:* charlas, conferencias, presentaciones, ciclos de cine, exposiciones.

- *Actividades de apertura del centro hacia el exterior:* excursiones, visitas culturales, visitas guiadas.
- *Viajes.*
- *Actividades Deportivas:* Torneos de petanca, ajedrez,...
- *Otras actividades:* Cesión de espacios, participación en actividades y proyectos del barrio,...

5.2.6 .TALLERES DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y TALLERES DE LA EXPERIENCIA.

Los talleres de envejecimiento activo son talleres impartidos por un profesional, trabajan la progresión en la actividad objeto del taller: actividades físicas, memoria, expresión artística,...

Los talleres de la experiencia son talleres de diferentes temáticas impartidos por personas mayores. Además de los objetivos de los talleres, en este caso se pretende también favorecer el desarrollo personal de las personas mayores colaboradoras que imparten estos talleres, transmitiendo sus conocimiento a otras personas mayores y complementando la oferta de actividades de los centros.

Talleres y plazas ofertadas por curso:

Por Áreas		2018-2019		2019-2020	
		Talleres	Plazas	Talleres	Plazas
Cursos de Envejecimiento Activo.	Comunicación y cultura	50	1.054	64	1.375
	Desarrollo y expresión artística	136	2.073	118	1.869
	Salud y calidad de vida	246	5.788	263	6.242
Total Talleres de Envejecimiento Activo		432	8.915	445	9.486
Talleres de la Experiencia		363	6.341	368	6.550
Total Oferta de Talleres		795	15.256	813	16.036

Para el curso 2018/19 se ofertaron un total de 15.256 plazas correspondientes a 795 talleres y para el curso 2019/20 se ofertaron 16.036 plazas en 813 talleres, lo que supone un incremento de 780 plazas y 18 talleres respecto del curso anterior. Estos 18 talleres de incremento corresponden a 5 talleres de la experiencia y 13 talleres de envejecimiento activo.

Tomando como referencia el curso anterior (datos a principio de curso) la cobertura de plazas según muestra el cuadro fue la siguiente:

	2.018-2.019	2.019-2.020
Solicitantes	14.237	13.082
Solicitudes	23.573	24.377
Solicitantes con plaza	12.278	11.469
Porcentaje de Solicitantes con plaza	92,10%	87,67%

5.2.7. PROYECTOS DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO.

a) Proyectos de Red.

Estos proyectos son organizados de forma centralizada en coordinación con los centros de la red y ofrecidos a todos los socios de la ciudad

-Actividades de ocio y tiempo libre. Este proyecto consiste en la realización de una serie de actividades de carácter recreativo a iniciativa de las propias personas mayores con objeto de ocupar el tiempo libre en actividades que estimulen la actividad física y mental, como pueden ser bailes, juegos,...

- Día de las personas mayores. El 1 de Octubre de 2019 la Oficina Técnica del Mayor organizó los actos para celebrar el día internacional de las personas mayores. El evento "Mayores en Marcha" convocó en el CCM Pedro Laín Entralgo a un número elevado de socios de la Red miembros de grupos de senderistas de 17 centros de la red así como un grupo numeroso de socios participantes en un encuentro de ajedrez en dicho centro. La celebración del día del mayor dio comienzo simultáneamente con la recepción de los grupos de senderistas llegados hasta el CCM Pedro Laín Entralgo, así como con la celebración del encuentro de ajedrez; a continuación se hizo lectura pública del manifiesto del Día del Mayor de las Naciones Unidas, y finalizaron los actos programados con una actuación de magia y humor a cargo de Javi el Mago.

- Mayores con tablas. En la 5ª muestra de Teatro de la Red de Centros participaron 188 personas de 15 grupos de teatro de 12 centros distintos. A la muestra asistieron 558 personas.

-Para la clausura del curso escolar 2018-2019 se programaron actuaciones en 22 centros a los que asistieron 2.217 personas. 2.453 personas asistieron a los festivales de navidad (diciembre 2019) que se celebraron en 22 centros. .

-Comercios amigables, Dentro del Plan de Zaragoza como Ciudad Amigable se desarrolla este proyecto contando con 15 personas mayores voluntarias.

A lo largo de este año se han adherido a la red 181 comercios, siendo el número total de comercios amigables a 31 de diciembre de 2019 de 723 comercios.

A lo largo del primer trimestre se han programado 3 sesiones formativas los días 23 de Enero: Redes Sociales como herramienta del pequeño comercio y el día 21 de Marzo, doble sesión de Manejo de Facebook para comercios, con una participación de 57 Comercios Amigables con las personas mayores.

-Educación para la Salud. El proyecto de Educación para la Salud, pretende empoderar a los adultos mayores en el cuidado de su salud y de la salud comunitaria, facilitando información, formación y recursos y, lo que es más importante, fomentando la cooperación activa en todos los procesos que se generen, que en 2019 has sido seis actividades distintas: IV Jornadas de Salud para personas mayores: "Soy lo que como", organización de actividades puntuales para los CCM sobre temas relacionados con la salud y su promoción, participación en el programa de Salud en

barrios (Ayuntamiento / DGA), coordinación de los centros de Salud y Centros de Convivencia para la colaboración y derivación de usuarios: recomendación de activos comunitarios, servicio de Asesoría Sexológica para personas mayores, participación en el grupo organizador (OTM/UNIZAR) del proyecto de actividad física para mayores con pre-fragilidad o fragilidad.

-Intergeneracionales.

- Canas y canicas. Es un proyecto intergeneracional donde personas mayores colaboran voluntariamente en el refuerzo del hábito de estudio a menores de distintos Centros Educativos. La VII edición de este programa corresponde al curso escolar 2018-19 y la VIII edición se corresponde con el curso escolar 2019-20. A lo largo del año 2019 se han realizado 51 sesiones, 32 corresponden a la 7ª edición y 19 sesiones a la 8ª edición del proyecto. Para el curso 2019-2020 se ha contado con la participación de 11 personas voluntarias.

USOS 4º 5º 6º		TOTAL
Curso 2018-2019	229	376
Curso 2019-2020	147	
USOS 1º 2º 3º		
Curso 2018-2019	147	291
Curso 2019-2020	144	
USOS PERSONAS VOLUNTARIAS 4º 5º 6º		
Curso 2018-2019	98	158
Curso 2019-2020	60	
USOS PERSONAS VOLUNTARIAS 1º 2º 3º		
Curso 2018-2019	95	153
Curso 2019-2020	58	
USOS TOTALES CANAS Y CANICAS 2019		978

- Habil.E.dades. Grupos de edad para la integración sociolaboral". Está dirigido a jóvenes con discapacidad del grupo de Terapia Ocupacional de la Escuela Municipal de jardinería "El Pinar" y a personas mayores usuarias de los Centros de Convivencia de mayores del Ayuntamiento de Zaragoza. En el programa han participado a lo largo de 32 sesiones (19 de enero a mayo de 2019 y 13 sesiones de octubre a diciembre) 10 personas mayores voluntarias (2 hombres y 8 mujeres) con una edad media de 72 años.

-Más Mayores en Red. 48 personas voluntarias colaboran dando dos tipos de cursos de informática, el primero de iniciación a la informática básica y el segundo de manejo de teléfono móvil inteligente. A lo largo del año 2019 se han hecho un total de 45 ediciones de preinicio a la informática y 49 ediciones de manejo de Smartphone, con un total de 375 y 310 plazas respectivamente.

-Prevención de riesgos del hogar. Este año se han organizado 4 charlas impartidas por Bomberos de Zaragoza en el Museo del Fuego y de los bomberos dirigidas a personas socias de

centros de convivencia ubicados en barrios rurales. Un total de 235 personas asistieron a estas charlas en materia de prevención y visitaron el museo del fuego.

Por otra parte, el área de Derechos Sociales en colaboración con el Servicio de Prevención y extinción de incendios ha dado continuidad a la campaña iniciada en el último trimestre del año 2018 “los detectores salvan vidas” celebrando diversas charlas en materia de prevención de riesgos.

-Nos gusta hablar. El proyecto se realiza en los Centros de convivencia de Santa Isabel, y desde el mes de noviembre de 2018 también en los centros de Terminillo en el barrio de Delicias y de Salvador Allende en el barrio de las Fuentes. Los espacios nos gusta hablar de los centros Terminillo y Salvador Allende inaugurados el pasado año se han asentado e integrado en la vida de los centros a lo largo de este 2019.

A lo largo del año el espacio Nos Gusta Hablar del Centro de Convivencia de Santa Isabel ha estado en funcionamiento en horario continuado con una asistencia media 15 personas.

Los espacios Nos Gusta Hablar de los Centros de Convivencia de Salvador Allende y Terminillo han tenido los siguientes usos

- Usos Nos Gusta Hablar *Terminillo*: 2.976 usos.
- Usos Nos Gusta Hablar *Salvador Allende*: 2.460 usos.

-Igualdad y género. En el año 2019 se ha afianzado este programa de red, desarrollando un trabajo de mejora continua del plan de acción 2014-2017 de Zaragoza, Desde una metodología participativa se trabaja con 38 personas delegadas de igualdad activas pertenecientes a 20 centros, de ellos 6 hombres y 32 mujeres con el objetivo de impregnar toda la vida de los centros desde lo cotidiano hasta lo extraordinario. A lo largo del año estas personas delegadas de igualdad han recibido formación y sensibilización en materia de igualdad de género.

A lo largo de los meses de abril y mayo se desarrolló en los centros Pedro Laín Entralgo, Estación del Norte, Rey Fernando, Delicias y en la Sala Venecia el ciclo de cine CINEFÓRUM Mayores por la Igualdad.

Se proyectaron las películas: Las chicas del calendario, La bicicleta verde, Erin Brockovich, Figuras ocultas y Sufragistas, con una asistencia de 392 personas.

El 21 de noviembre se celebró una jornada de igualdad en el Centro de Mayores Laín Entralgo con 128 asistentes que contó con la ponente Mónica Ramos Toro, Doctora en Antropología social y Directora del Instituto de formación en gerontología y servicios sociales (INGESS).

-Seguridad Vial. El pasado año se trabajó en sentar las bases para desarrollar esta actividad en 2019. Se ha desarrollado la campaña Mayores Ejemplares.

-Asociacionismo y Participación.

El 30 de octubre se celebró una jornada sobre participación y personas mayores en Zaragoza Activa, con 112 participantes con el objetivo de promocionar la participación social entre las personas mayores.

En la actualidad existen 127 grupos de actividad guiados por personas voluntarias en 21 centros de mayores que abarcan diferentes ámbitos de actuación: comunicación y cultura, desarrollo y expresión artística y salud y calidad de vida. Existen por ejemplo 24 grupos de senderismo, 13 grupos de petanca, 16 grupos de rondalla, 14 grupos de teatro y variedades,...

-Voluntariado de los Centros de Convivencia. A partir de la puesta en marcha de este modelo de participación organizada se han incorporado más de 600 colaboradores y colaboradoras que

realizan sus tareas en los diversos programas como son los Talleres de la Experiencia, Grupos de Actividad, Proyectos variados como Habil.e.dades, Canas y Canicas, Comercios amigables, dinamización de aulas de informática, etc.

-Bodas de Oro. El 12 de febrero de 2019 tuvo lugar la decimotercera edición del Homenaje Bodas de Oro para aquellas parejas empadronadas en Zaragoza que cumplieron los 50 años de convivencia en el año 1968. Un total de 167 parejas se inscribieron para el acto.

-Viajes. Dirigidos a promocionar el ocio y la convivencia entre las personas mayores de los socios, favoreciendo la autonomía y la vida activa.. Se organizaron 8 viajes priorizándose los destinos de interior y duración 3 días,y los destinos de playa con una duración de 7 días.

-En bici sin edad. En el último trimestre del año se ha desarrollado la actividad “En Bici sin Edad” en colaboración con el Plan Integral Casco Histórico y La Ciclería. Las personas mayores de los centros de convivencia Oliver, San José, Delicias, Casco Histórico, Estación del Norte y Salvador Allende pudieron disfrutar de las salidas del proyecto En Bici sin Edad.

b) Proyectos de centro

A continuación se expone la relación de los centros y los proyectos llevados en el ámbito de la comunidad en la que se incluye el centro municipal de convivencia.

PROYECTOS DE CENTRO
CCM Casablanca
Compartiendo experiencias
CCM Casco Histórico
Recordando nuestras tradiciones
CCM Delicias
- No te quedes solo, ven con nosotros - Mantener la actividad física en verano - Gafas solidarias - Tapones solidarios - Punto liberación de libros. - Juegos tradicionales intergeneracionales.
CCM La Almozara
Intergeneracional la voz senior.
CCM La Jota
Concurso microrrelato.
CCM La Paz
- Boletín informativo. - Pasear y conocer Zaragoza.

CCM Oliver
• El desván de Oliver. V feria de la restauración del mueble y artesanía.
CCM Rey Fernando
• Proyecto de convivencia y buenas maneras.
CCM Salvador Allende
• Mayores emociones menudas estaciones.
CCM San José
• Piano fácil y divertido.
• Ballet para la comunidad: personas mayores.
• Book crossing
CCM Santa Isabel
• IV Jornadas por la Igualdad en Santa Isabel
• Luces, cámara y relajación.
• Aprendemos jugando
• Elaboración del Índice del BIEN COMÚN.
• Cocina intergeneracional con el CEIP Espartidero: Talleres cocineros.
• Mayores VS la violencia de género.
• Homenaje al mayor.
CCM Torrero
• Tertulia abierta y amigable.
• Protagonistas: los mayores.
• Convivencia navideña inclusiva e intergeneracional.
CCM Valdefierro
• Piano divertido.
• Paseos en familia.
• XII Aquagim senior
• Los hombres también pueden cocinar
• Mayores + optimistas
• Mayores con inquietudes
• Jornada de la Jota con el Instituto Pablo Gargallo.
CCM Juslibol
• Intergeneracional de juegos tradicionales.